



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**“MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA LA  
EMPRESA DELTA SEGURIDAD CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE IBARRA  
PROVINCIA DE IMBABURA”**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA, C.P.A**

**AUTORA:**

**DOLORES MARGARITA ZAMBRANO MENDOZA**

**DIRECTOR:**

**DR. FAUSTO LIMA**

**IBARRA-ECUADOR**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La compañía DELTA Seguridad Cía. Ltda., con el fin de brindar un servicio de calidad de acuerdo a las exigencias de los clientes y de la sociedad, viene desarrollando actividades de seguridad y custodia de personas y bienes, con la finalidad de lograr un desarrollo en el mercado con una gestión administrativa y financiera, este proyecto presenta un análisis de la situación actual de la empresa, donde se analizan antecedentes, objetivos, variables, se elabora una matriz de relación diagnóstica que permiten identificar un problema situacional. Posteriormente se muestran los términos conceptuales que ayudan al desarrollo del proyecto, con conceptos de autores y mi propia conclusión. A continuación se despliega la propuesta al problema encontrado en el diagnóstico situacional, en la que podemos encontrar la filosofía organizacional, organigrama propuesto, manual de funciones, plan de cuentas, control interno; todos estos elementos proporcionan una herramienta indispensable para un desarrollo eficiente y eficaz de la empresa DELTA Seguridad. Por último se analizan los impactos, empresarial, laboral y económico que surgen con la implementación de la propuesta del manual. Además se presenta las debidas conclusiones y recomendación realizadas al finalizar el proyecto.

LA AUTORA

## SUMMARY

The company DELTA Cia. Ltda., In order to provide quality services according to the demands of customers and society, has been developing safety activities and custody of persons and property, in order to achieve development in the market with management administrative and financial, this project presents an analysis of the current situation of the company, where background, objectives, variables are analyzed, diagnosed an array of relationship that identify a situational problem is made. Later conceptual terms that help the project development, concepts of authors and my own conclusion is. Then the proposal to the problem encountered in the situational analysis, where we can find the organizational philosophy, proposed organizational chart, manual functions, chart of accounts, internal control is deployed; all these elements provide security DELTA tool. Later, business, labor and economic impacts arising in the implementation of the proposed manual are analyzed. Besides the necessary conclusions and recommendations made at the end of the project is presented.

## AUTORÍA

Yo, Dolores Margarita Zambrano Mendoza, AUTORA de la Tesis titulada Manual de Control Interno Administrativo y Financiero para la empresa DELTA a Seguridad Cia. Ltda. de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, por intermedio de la presente, DOY FE de la autoría y originalidad de la obra mencionada que se presenta ante la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para ser evaluada con el fin de obtener el Grado Académico de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA.

Asimismo, dejo expresada mi conformidad de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, en forma NO EXCLUSIVA, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, para todo el mundo, con fines sociales, educativos y científicos.

Entiendo que dicha cesión no entraña obligación ninguna para la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, que podrá o no ejercitar los derechos cedidos.

Ibarra, 21 de abril de 2016



DOLORES MARGARITA ZAMBRANO MENDOZA

C.C. 100349398-6

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En calidad de director del trabajo de grado presentado por la señorita ZAMBRANO MENDOZA DOLORES MARGARITA, para optar por el título de **Ingeniera en Contabilidad Superior y Auditoría, CPA**, cuyo tema es: **"Manual de Control Interno Administrativo y Financiero para la empresa Delta Seguridad Cia. Ltda., de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura."**

Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, Marzo 2015.

DOLORES MARGARITA ZAMBRANO MENDOZA

C.C. 100049398-6

Ibarra, 21 de abril del 2016

Dr. Fausto Lima

## CESIÓN DE DERECHOS

Yo, DOLORES MARGARITA ZAMBRANO MENDOZA, con cédula de ciudadanía Nro. 100349398-6 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: "Manual de Control Interno Administrativo y Financiero para la empresa Delta Seguridad Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura", que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, CPA.



DOLORES MARGARITA ZAMBRANO MENDOZA

C.C 100349398-6

Ibarra, 21 de abril del 2016

DATOS DEL CONTACTO

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

### BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

#### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad. Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
<b>CÉDULA DE CIUDADANÍA:</b>	100349398-6		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	ZAMBRANO MENDOZA DOLORES MARGARITA		
<b>DIRECCION:</b>	IBARRA, AV. FRAY VACAS GALINDO 8-102		
<b>EMAIL:</b>	margaritakeyli@outlook.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062-611-154	<b>TELÉFONO CELULAR:</b>	0987602991
DATOS DE LA OBRA			
<b>TÍTULO:</b>	Manual de Control Interno Administrativo y Financiero para la empresa Delta Seguridad Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura”		

<b>AUTORA:</b>	ZAMBRANO MENDOZA DOLORES MARGARITA
<b>FECHA:</b>	21-04-2016
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
<b>DIRECTOR:</b>	DR. FAUSTO LIMA

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

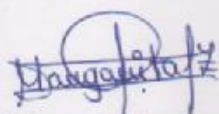
Yo, ZAMBRANO MENDOZA DOLORES MARGARITA, con cédula de ciudadanía Nro.100349398-6, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 21 días del mes de abril del 2016.

LA AUTORA



Margarita Zambrano M.  
C.C.: 100349398-6



## DEDICATORIA

Con inmensa dedicación y amor, a mis padres los cuales me apoyaron constantemente, ayudándome incondicionalmente para que lograra mis metas y objetivos y darme la fuerza y valentía que me impulsó a conseguirlo.

A mi hija Keyli por ser el motor fundamental que me inspira a seguir adelante y vencer las adversidades que se enfrentan en la vida.

Margarita.

## **AGRADECIMIENTO**

Tu afecto y cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo, de mis ganas de buscar algo mejor para ti. Aun a tu corta edad, me has enseñado y me sigues enseñando muchas cosas de esta vida.

Te agradezco por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida. Fuiste mi motivación más grande para concluir con éxito este trabajo de grado. Es una bendición tenerte.

Gracias Keyli.

## **PRESENTACIÓN**

El Manual de Control Interno Administrativo y Financiero para la empresa Delta Seguridad Cía. Ltda., tiene como objetivo la optimización y el control de los recursos, para lograr una gestión de calidad que permita obtener mejores niveles de rentabilidad.

En el Capítulo I, se realizará un diagnóstico técnico situacional de la empresa Delta Seguridad mediante una investigación de campo, aplicando técnicas de recopilación de información como encuestas, entrevistas y fichas de observación, para determinar las fortalezas y debilidades en la gestión administrativa, financiera y de control interno para dar solución al problema planteado.

En el Capítulo II, se efectuará una investigación bibliográfica y linkográfica de fuentes confiables para determinar las bases teóricas y científicas, mediante la revisión de libros, publicaciones, revistas, internet, entre otros, con temas relacionados con el tema de investigación que se está realizando.

En el Capítulo III, se realizará la propuesta del Manual de Control Interno, con los lineamientos básicos de control administrativo y financiero para la aplicación práctica que permita apoyar a la gestión administrativa y financiera de la empresa.

En el Capítulo IV, se analizarán los impactos que la implementación del manual ocasionará; en el aspecto social, como el mejoramiento de la calidad de vida de los beneficiarios del proyecto; en el aspecto ético, las repercusiones en valores y creencias de los socios y empleados de la empresa; dentro del aspecto educativo se mejorará el proceso de aprendizaje de los beneficiarios directos, mejorando la resistencia al cambio en el equipo de colaboradores; en el aspecto económico, se contribuirá al manejo eficiente de los recursos que indirectamente repercuten en incremento de los ingresos para lograr rentabilidad; y por último en el aspecto

cultural permitirá el mejoramiento de la cultura organizacional de la empresa para mejorar el conocimiento sobre los principios y procedimientos de control interno a aplicar en la empresa.

LA AUTORA

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO .....	v
CESIÓN DE DERECHOS.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
PRESENTACIÓN.....	xi
ÍNDICE GENERAL .....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xviii
INTRODUCCIÓN .....	xix
JUSTIFICACIÓN .....	xx
OBJETIVOS DEL TRABAJO DE GRADO.....	xxi
OBJETIVO GENERAL.....	xxi
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	xxi
CAPÍTULO I .....	22
DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL .....	22
Antecedentes .....	22
Objetivos del diagnóstico situacional .....	23
General.....	23
Específicos .....	23
Identificación de variables .....	23
Indicadores.....	24
Mecánica operativa .....	25
Población o universo.....	25
Instrumento de información.....	25
Información primaria .....	25
Matriz relación diagnóstica.....	27

Desarrollo de la Matriz Diagnóstica .....	28
Tabulación de encuestas a personal administrativo .....	28
Tabulación de encuestas a clientes .....	37
Entrevista realizada al gerente de la EMPRESA .....	41
Matriz FODA .....	43
Cruces estratégicos.....	44
Identificación del problema diagnóstico .....	44
Conclusiones del diagnóstico.....	45
CAPÍTULO II .....	46
MARCO TEÓRICO.....	46
Referencia y conceptos básicos de la seguridad .....	46
Seguridad .....	46
Inseguridad.....	46
Servicio de seguridad privada.....	46
Entes de control de DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA. ....	48
Términos relacionados con el sector empresarial .....	50
La empresa .....	50
Clasificación de empresas.....	50
Términos relacionados al Control Interno .....	54
Sistema.....	54
Concepto .....	54
Control interno .....	54
Responsabilidad del control interno.....	55
Objetivos del control interno .....	55
Clasificación del control interno .....	55
Elementos del control interno .....	58
Principios del control interno.....	60
Uso de manuales como herramienta de control interno.....	62
Administración.....	62
Elementos de la administración .....	63
Organigramas.....	65
Definición .....	65
Importancia de los organigramas .....	65
Clases de organigramas.....	66

Ventajas de los organigramas. ....	66
Desventaja de los organigramas.....	67
Manuales .....	67
Definición .....	67
Importancia de los manuales.....	67
Clases de manuales .....	67
Ventajas de los manuales .....	68
Desventajas de los manuales.....	68
Control interno financiero.....	69
Contabilidad.....	69
Importancia contabilidad .....	69
Clasificación de la contabilidad .....	70
CAPÍTULO III.....	72
PROPUESTA DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA. ....	72
Introducción .....	72
Filosofía organizacional.....	75
Misión actual.....	75
Misión propuesta.....	75
Visión actual .....	75
Visión propuesta .....	75
Principios .....	75
Valores Actuales .....	76
Valores propuestos.....	76
Organigrama modelo para DELTA Seguridad Cía. Ltda. ....	77
Manual de funciones para Delta seguridad CÍA LTDA. ....	79
Manual financiero para DELTA seguridad CÍA. LTDA. ....	79
Plan de cuentas.....	101
CAPÍTULO IV.....	150
IMPACTOS .....	150
Generalidades.....	150
Impactos.....	151
Impacto empresarial.....	151
Impacto laboral .....	152

Impacto económico .....	153
CONCLUSIONES .....	154
RECOMENDACIONES .....	155
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	156
LINKONGRAFÍA .....	158
ANEXOS .....	159
ANEXO 1 Encuesta a los clientes de la empresa delta seguridad CÍA. LTDA.....	160
ANEXO 2 Encuesta a los administrativos de la empresa DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA. .....	162
ANEXO 3. Listado de clientes de la ciudad de Ibarra de la empresa DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA .....	165



## ÍNDICE DE CUADROS

1. Posee un organigrama estructural .....	28
2. Manual de funciones actualizado .....	29
3. Reglamento interno de orden, higiene y seguridad.....	30
4. Calificación de la gestión administrativa .....	31
5. Proceso contable .....	32
6. Según su percepción control contable.....	33
7. Estados financieros .....	34
8. Indique qué funcionarios están involucrados en el proceso de control interno .....	35
9. Señale en qué áreas el sistema de control interno brindaría un soporte efectivo.....	36
10. Criterio de los servicios de DELTA Seguridad .....	37
11. Cómo clasificaría los controles que tiene la empresa .....	38
12. Ha tenido usted algún problema con los servicios que presta la empresa DELTA Seguridad .....	39
13. Considera apropiado que la empresa DELTA Seguridad implante un sistema de control interno .....	40
14. Matriz FODA .....	43
15. Cruces estratégicos.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

1. Matriz relación diagnóstica.....	27
2. Mapa de contenidos del capítulo III.....	74
3. Impactos .....	150
4. Impacto empresarial.....	151
5. Impacto laboral .....	152
6. Impacto económico .....	153

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Posee un organigrama estructural .....	28
2. Manual de funciones actualizado .....	29
3. Reglamento interno de orden, higiene y seguridad.....	30
4. Calificación de la gestión administrativa .....	31
5. Proceso contable .....	32
6. Según su percepción control contable.....	33
7. Estados financieros .....	34
8. Indique qué funcionarios están involucrados en el proceso de control interno .....	35
9. Señale en qué áreas el sistema de control interno brindaría un soporte efectivo.....	36
10. Criterio de los servicios de DELTA Seguridad .....	37
11. Cómo clasificaría los controles que tiene la empresa .....	38
12. Ha tenido usted algún problema con los servicios que presta la empresa DELTA Seguridad .....	39
13. Considera apropiado que la empresa DELTA Seguridad implante un sistema de control interno .....	40
14. Organigrama modelo para DELTA Seguridad Cía. Ltda. ....	78

## INTRODUCCIÓN

Según Ilustre Municipio de Ibarra (2014): Imbabura es una de las provincias del Ecuador, está ubicada en el centro norte del país, la cual conforma la región sierra, limita al norte con la provincia del Carchi por medio del río Mira, al oeste con la provincia de Esmeraldas, al este con la provincia de Sucumbíos y al sur con la provincia de Pichincha. Imbabura es conocida como la provincia de los lagos, en los que se destacan: Yahuarcocha, San Pablo y Cuicocha. Su clima es tropical de altura con la existencia de volcanes nevados, páramos fríos, es una de las provincias de mayor componente indígena en su población.

La empresa base para la aplicación de la propuesta es una empresa de tipo familiar que ha venido desarrollándose normalmente, sin embargo con la falta de un adecuado control interno se han reflejado pérdidas de los recursos de la empresa, por lo tanto teniendo posicionamiento a nivel nacional, no se ha podido lograr una estabilidad empresarial en el mercado local.

El 12 de enero del 2005 se creó DELTA SEGURIDAD PRIVADA DESEGRI CÍA. LTDA., día que se inscribió en el registro mercantil en la ciudad de Ibarra, aperturando la primera oficina ubicada en la calle García Moreno y Pedro Rodríguez, siendo su primer cliente el conjunto residencial Villa Sol, inmediatamente se logró el segundo cliente, el mercado Amazonas con ocho puntos de servicio.

El objetivo principal de DELTA Seguridad Cía. Ltda., es la prestación de servicios de protección y vigilancia tanto de personas como de bienes muebles e inmuebles, actividad que se ha venido realizando sin un debido control tanto administrativo como financiero por lo que se debe implementar dicho control para mejorar su operatividad con una sólida acción financiera y administrativa con la finalidad que llegaren a cumplir con sus objetivos.

A través de una investigación de campo se ha evidenciado una falencia en el sistema de control interno, provocando un manejo inadecuado de recursos tanto materiales como financieros. El desperdicio de estos recursos simboliza desembolsos innecesarios, que representan una pérdida notable en la obtención de rentabilidad.

## **JUSTIFICACIÓN**

La ejecución del Manual de Control Interno para la empresa base para la aplicación de la propuesta, partirá de la viabilidad material para el desarrollo del proyecto, debido que la empresa se encuentra en su total funcionamiento además existe la predisposición del gerente general para la entrega de información necesaria.

Desde el punto de vista del fortalecimiento empresarial, la empresa se encuentra legalmente constituida y legalizada, sin embargo existen algunas falencias como por ejemplo su filosofía organizacional no se encuentra bien estructurada, además el manual de funciones no está siendo debidamente dado a conocer a los trabajadores, y el control interno que mantienen es débil.

Desde la perspectiva de competitividad local, existen ocasiones en las cuales la empresa ha perdido concursos de compras públicas por motivos de no contar con la documentación necesaria al momento de aplicar en un puesto de trabajo, debido a la tardía entrega de información relevante.

Generación de confianza en sus clientes, se pudo tener una visión de cerca de los clientes de la empresa, los cuales manifestaron una satisfacción del servicio inferior al 100%, que es lo que se desea asumir, también lo que buscan los clientes es que el servicio que brinda la empresa cuente con un control de calidad.

Necesidad de generar renta para sus propietarios y colaboradores, en el instante que se implemente un manual de control interno ayudará a la disminución de pérdidas de recursos que se ven reflejados en los balances de la empresa.

## **OBJETIVOS DEL TRABAJO DE GRADO**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Contribuir al fortalecimiento organizacional administrativo y financiero de la empresa DELTA Seguridad Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Hacer el diagnóstico técnico situacional de la empresa DELTA Seguridad Cía. Ltda., para determinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
- Construir el marco teórico en el que se fundamentará los conceptos teóricos-científicos a través de fuentes bibliográficas y linkografías.
- Elaborar un manual de control interno administrativo y financiero para la empresa DELTA Seguridad Cía. Ltda.
- Analizar los impactos que se generarán en la implementación del Manual de Control Interno Administrativo y Financiero para la empresa Delta Seguridad en los ámbitos empresarial, laboral y económico.

## **CAPÍTULO I**

### **DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL**

#### **1.1. Antecedentes**

Un 12 de enero del 2005 nace DELTA Seguridad Cía. Ltda., inscrita en el registro mercantil en la ciudad de Ibarra, aperturando la primera oficina ubicada en la calle García Moreno y Pedro Rodríguez, siendo su primer cliente el conjunto residencial Villa Sol, inmediatamente obtiene su segundo cliente, siendo el mercado Amazonas con 8 puestos de servicio.

En 2011 terminaron con 36 clientes, en 240 puntos de servicio y 495 guardias de seguridad, 20 empleados administrativos, 7 sucursales y con una cobertura en todo el país excepto Galápagos, logrando así su objetivo “Delta Seguridad es la empresa líder del norte del país”.

Actualmente DELTA Seguridad es gerenciada por el Dr. Edison Yépez, funciona en las calles Juan de Dios Navas 1-49 y Eloy Alfaro en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura. Esta empresa es una organización de mucho prestigio, la cual se la ha ganado a través del servicio de calidad que brinda, en todo el país.

Mediante los métodos de recolección de datos utilizados para conseguir información necesaria al realizar el diagnóstico situacional, se ha podido identificar el problema, el cual se manifestó al momento de realizar el estado actual de la empresa, en este se pudo evidenciar que existen falencias desde la filosofía organizacional que esta tiene, hasta problemas en cuanto al control interno en: los depósitos de altos valores, el manejo de los fondos de caja chica, el

control de multas y de atraso, el debido desarrollo de las funciones que realizan administrativos de la empresa.

Mediante la técnica de la observación también se pudo evidenciar un inadecuado manejo del software, por lo que no se tiene una información actualizada.

Además la empresa no brinda un pleno conocimiento en cuanto a su manual de funciones, este simplemente esta archivado y más no se da a conocer a los trabajadores.

## **1.2. Objetivos del diagnóstico situacional**

### **1.2.1. General**

Conocer la situación actual de la empresa DELTA SEGURIDAD Cía. Ltda., especialmente en lo que respecta a asuntos administrativos y financieros para identificar su problemática.

### **1.2.2. Específicos**

- Estudiar los procesos operativos con los que cuenta la empresa DELTA SEGURIDAD Cía. Ltda.
- Evaluar el proceso financiero de la empresa sujeta a investigación.
- Identificar los aspectos que están involucrados en el proceso de control para el desarrollo del servicio que brinda la empresa.

## **1.3. Identificación de variables**

- a) Procesos administrativos
- b) Procesos financieros
- c) Control interno

### **1.3.1. Indicadores**

#### **1. Procesos administrativos**

Evidenciar que los siguientes indicadores:

- a) Organigrama
- b) Manual de funciones
- c) Reglamento interno
- d) Gestión administrativa

Estén debidamente documentados

#### **2. Procesos financieros**

- a) Proceso contable
- b) Control contable
- c) Cumplimiento de obligaciones
- d) Supervisión y evaluación
- e) Ejecución Presupuestaria

#### **3. Control Interno**

- a) Procesos
- b) Programas
- c) Manuales



## **1.4. Mecánica operativa**

### **1.4.1. Población o universo**

La población sujeta a la presente investigación, estarán involucrados al personal tanto administrativo como financiero.

El actual trabajo va dirigido a los empleados y clientes de la empresa DELTA SEGURIDAD, en especial a lo relacionado al control interno de la misma.

Por tener una muestra menor a 50 personas se aplicará un censo a los empleados de la empresa y a los clientes de la misma, y se aplicará a su vez una entrevista al gerente general de la empresa.

## **1.5. Instrumento de información**

### **1.5.1. Información primaria**

Con el fin de obtener una información veraz y tener un diagnóstico que sea un soporte para el desarrollo del proyecto, se han utilizado las siguientes técnicas de recopilación de información:

✓ Encuesta

Las debidas encuestas fueron aplicadas a 25 trabajadores de la empresa, los cuales brindaron la debida acogida y colaboración. Además se aplicó la encuesta a 45 clientes de la empresa, misma que se realizó vía telefónica debido a que la empresa trabaja con 45 clientes en la ciudad de Ibarra.

✓ Entrevista

Se realizó una entrevista personal con el Señor Edison Yépez, Gerente de DELTA SEGURIDAD, con la finalidad de conocer aspectos internos de la empresa y analizar a su vez información proporcionada en las encuestas ya realizadas.

✓ Observación

Esta técnica fue aplicada desde el momento que se tuvo la oportunidad de realizar mis prácticas pre-profesionales, en la cual se pudo evidenciar la falta de un sistema consistente de control interno, debido a que la empresa cuenta con medidas de control pero estas son inestables.

## 1.6. Matriz relación diagnóstica

**Tabla 1**

**Matriz relación diagnóstica**

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTE
Estudiar los procesos operativos con los que cuenta la empresa DELTA SEGURIDAD Cía. Ltda.	Proceso administrativo	Organigrama	Encuesta - Entrevista	Trabajadores - Gerente
		Manual de funciones	Encuesta - Entrevista	Trabajadores - Gerente
		Reglamento interno	Encuesta - Entrevista	Trabajadores - Gerente
		Gestión administrativa	Encuesta – Entrevista	Trabajadores - Gerente
Evaluar el proceso financieros de la empresa sujeta a investigación.	Proceso financiero	Proceso contable	Encuesta - Entrevista	Trabajadores - Gerente
		Control contable	Encuesta - Entrevista	Trabajadores - Gerente
		Cumplimiento de obligaciones	Encuesta - Entrevista	Trabajadores - Gerente
		Supervisión y evaluación	Encuesta – Entrevista	Trabajadores - Gerente
Identificar los aspectos que están involucrados en el proceso de control para el desarrollo del servicio que brinda la empresa.	Control interno	Procesos	Entrevista	Trabajadores - Gerente
		Programas	Entrevista	Trabajadores - Gerente
		Monitoreo	Entrevista	Trabajadores – Gerente

Elaborado por: La Autora

## 1.7. Desarrollo de la Matriz Diagnóstica

### 1.7.1. Tabulación de encuestas a personal administrativo

1. ¿La empresa posee un organigrama estructural?

#### *Cuadro 1*

##### *Posee un organigrama estructural*

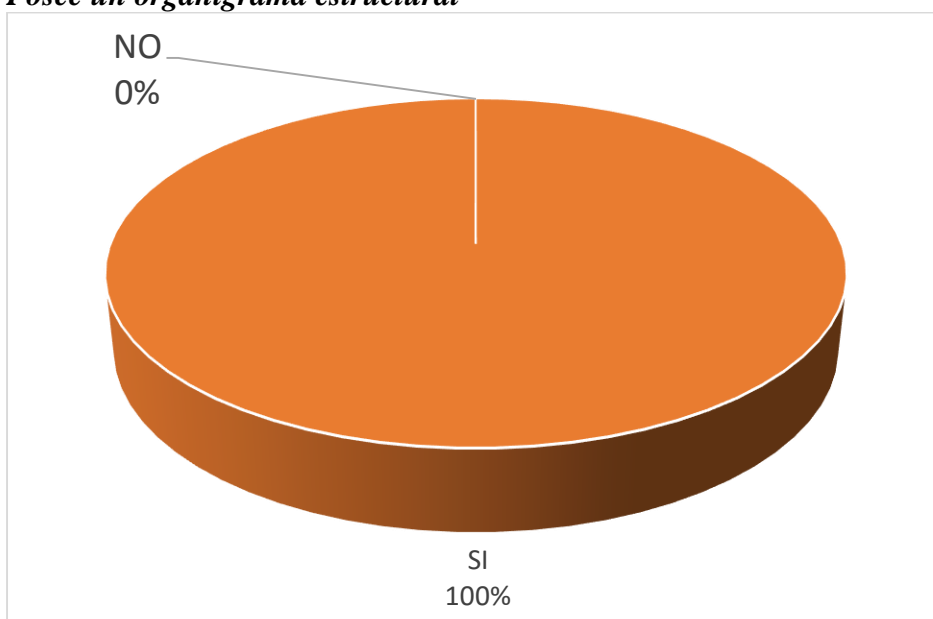
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 25 administrativos de la empresa DELTA Seguridad

#### *Gráfico 1*

##### *Posee un organigrama estructural*



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo

En el análisis podemos decir que en su totalidad, es decir con un 100% los trabajadores conocen la existencia de un organigrama jerárquico. Esto es una fortaleza que tiene la empresa para detectar y eliminar errores o fallas de la organización.

## 2. ¿Existe un manual de funciones actualizado?

### *Cuadro 2*

#### *Manual de funciones actualizado*

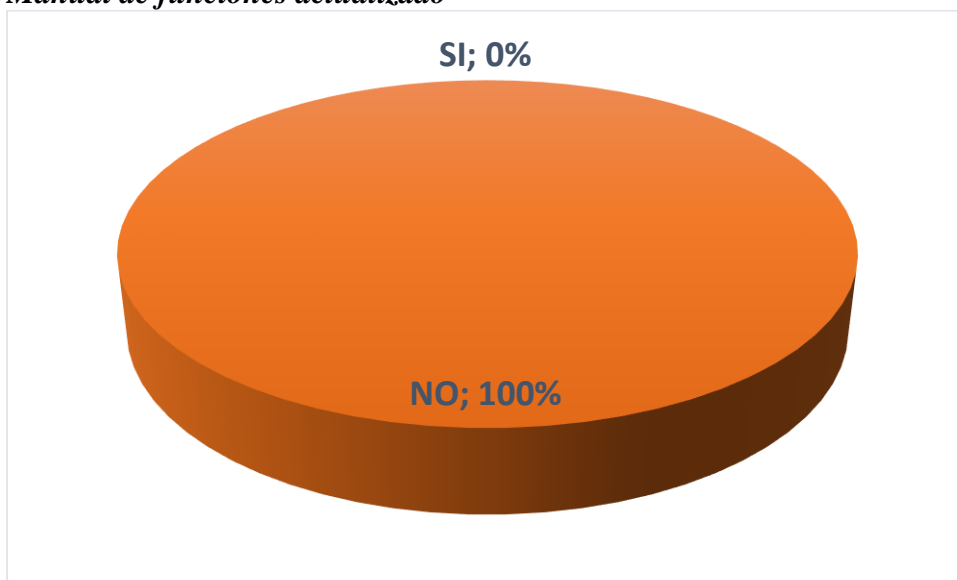
CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	25	100%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 25 administrativos de la empresa DELTA Seguridad

### *Gráfico 2*

#### *Manual de funciones actualizado*



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo

Del análisis se desprende que a pesar que la empresa cuenta con un manual de funciones, el 100% de los trabajadores están de acuerdo que no existe un manual de funciones actualizado, es decir que el que posee la empresa es un manual desactualizado. Esto representa una debilidad para la empresa.

### 3. ¿Tiene la empresa reglamento interno de orden, higiene y seguridad?

**Cuadro 3**

***Reglamento interno de orden, higiene y seguridad***

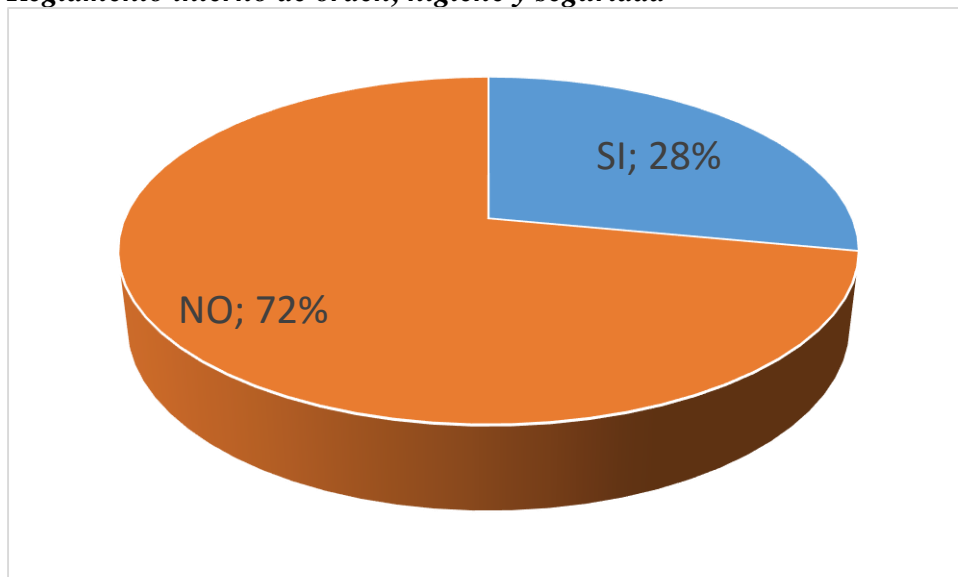
CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	28%
NO	18	72%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 25 administrativos de la empresa DELTA Seguridad

**Gráfico 3**

***Reglamento interno de orden, higiene y seguridad***



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo

De acuerdo con los resultados, se llega a concluir que un 72% de los trabajadores no conocen la existencia de un reglamento interno de orden, higiene y seguridad, en algunos casos no sabían que era eso. Esto es una debilidad que posee la empresa, porque no todos los trabajadores conocen de la existencia del reglamento.

4. Considera que la Gestión Administrativa que viene desarrollando la empresa es:

#### ***Cuadro 4***

##### ***Calificación de la gestión administrativa***

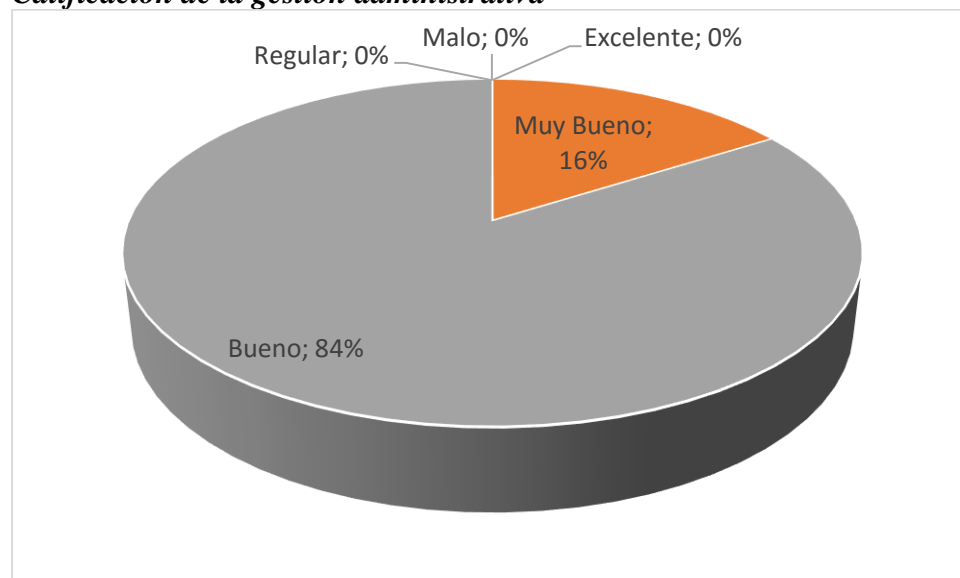
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	0	0%
Muy Bueno	4	16%
Bueno	21	84%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 25 administrativos de la empresa DELTA Seguridad

#### ***Gráfico 4***

##### ***Calificación de la gestión administrativa***



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo

Del análisis se desprende con un 84% califican a la gestión administrativa de la empresa como buena, sin embargo lo que se espera llegar a alcanzar es un nivel de excelencia con el fin de que se capten mayores clientes y esto llegarse a reflejarse en los estados financieros. Esto es una fortaleza, la cual se puede llegar a mejorar.

5. ¿Existe definido un proceso contable?

**Cuadro 5**

**Proceso contable**

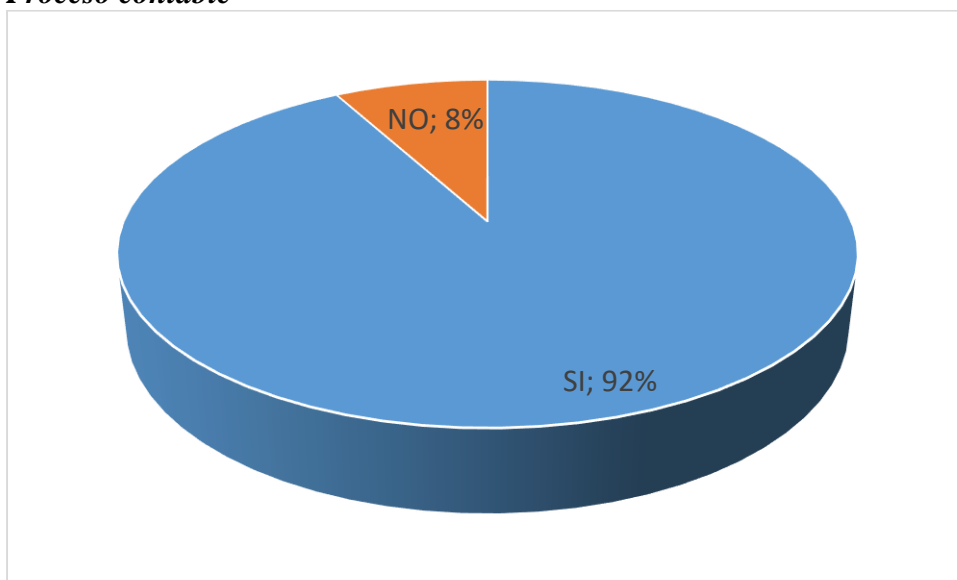
CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	92%
NO	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 25 administrativos de la empresa DELTA Seguridad

**Gráfico 5**

**Proceso contable**



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo

Del análisis se desprende, que en un 92% concuerdan con que existe un proceso contable, con el cual la empresa se ha venido desarrollando desde sus inicios, sin embargo el 8% restante manifestó que no conocen cual es el proceso contable. Esto representa una fortaleza.



6. Según su percepción, ¿Cómo es el control contable que desarrolla la empresa?

### ***Cuadro 6***

#### ***Según su percepción control contable***

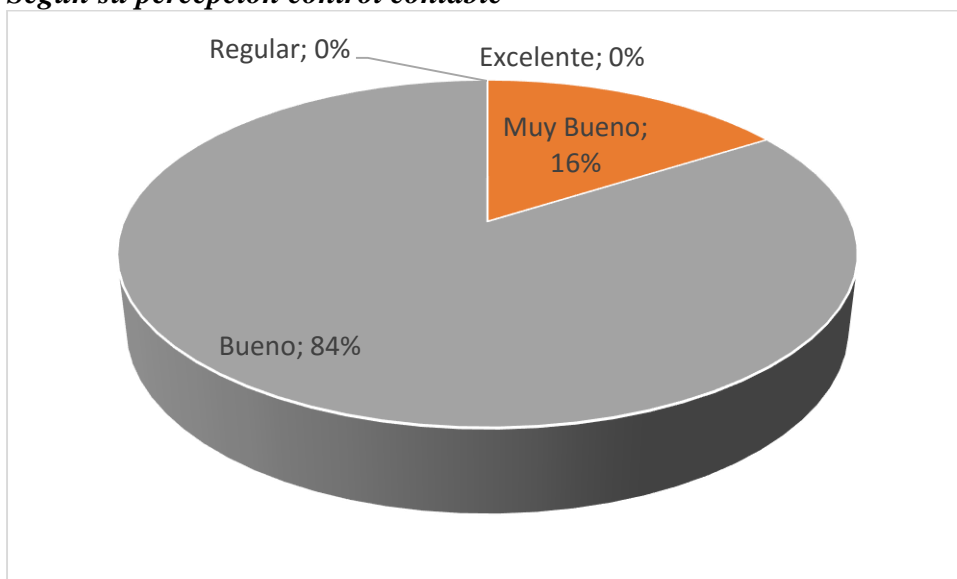
<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Excelente	0	0%
Muy Bueno	4	16%
Bueno	21	84%
Regular	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 25 administrativos de la empresa DELTA Seguridad

### ***Gráfico 6***

#### ***Según su percepción control contable***



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo

Del análisis se desprende, que el control contable que desarrolla la empresa es calificado por un 84% como bueno, pero no se cubre las expectativas con las que se necesita que un control contable este identificado. Por lo que significa que esto representa una fortaleza.

7. ¿Existen estados financieros del presente año?

### ***Cuadro 7***

#### ***Estados financieros***

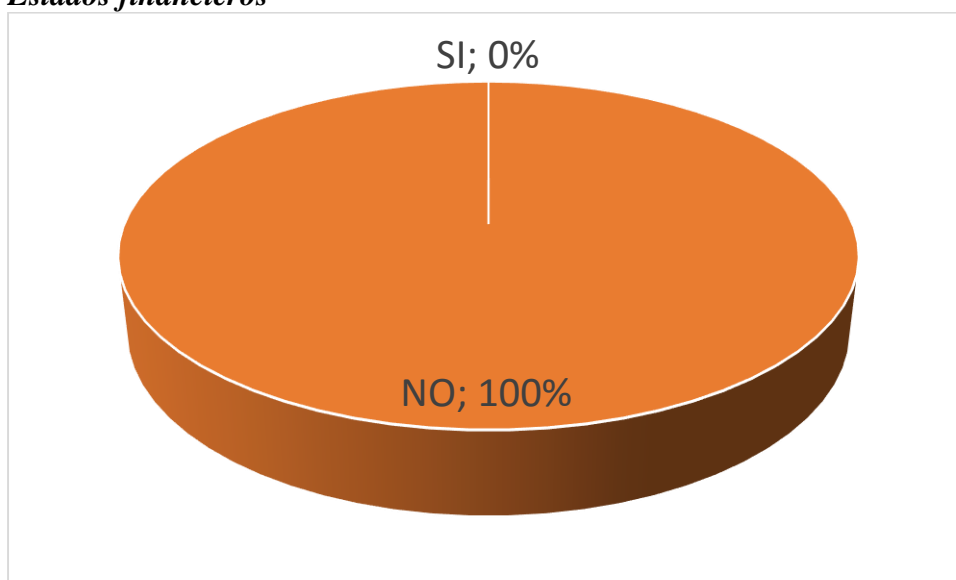
<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	0	0%
NO	25	100%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 25 administrativos de la empresa DELTA Seguridad

### ***Gráfico 7***

#### ***Estados financieros***



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo

Del análisis se desprende, que no se encuentran aún impresos y archivados los estados financieros del presente año, lo cual se ve reflejado como una amenaza.

8. ¿Indique qué funcionarios están involucrados en el proceso de control interno dentro de la empresa?

### **Cuadro 8**

#### ***Indique qué funcionarios están involucrados en el proceso de control interno***

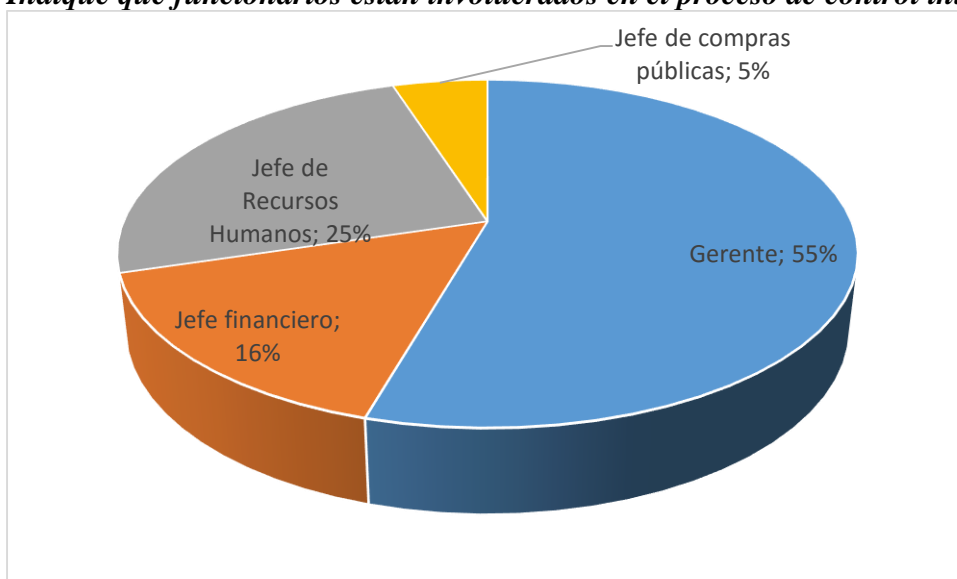
<b>CARGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Gerente	24	55%
Jefe financiero	7	16%
Jefe de Recursos Humanos	11	25%
Jefe de compras públicas	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 25 administrativos de la empresa DELTA Seguridad

### **Gráfico 8**

#### ***Indique qué funcionarios están involucrados en el proceso de control interno***



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo

Con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal administrativo se puede detallar que la responsabilidad de proceso de control interno es compartida, en su mayoría está involucrado el Gerente juntamente con el jefe de recursos humanos. Esto se suma como fortaleza.

9. ¿Señale en qué áreas el sistema de control interno brindaría un soporte efectivo de control?

### ***Cuadro 9***

#### ***Señale en qué áreas el sistema de control interno brindaría un soporte efectivo***

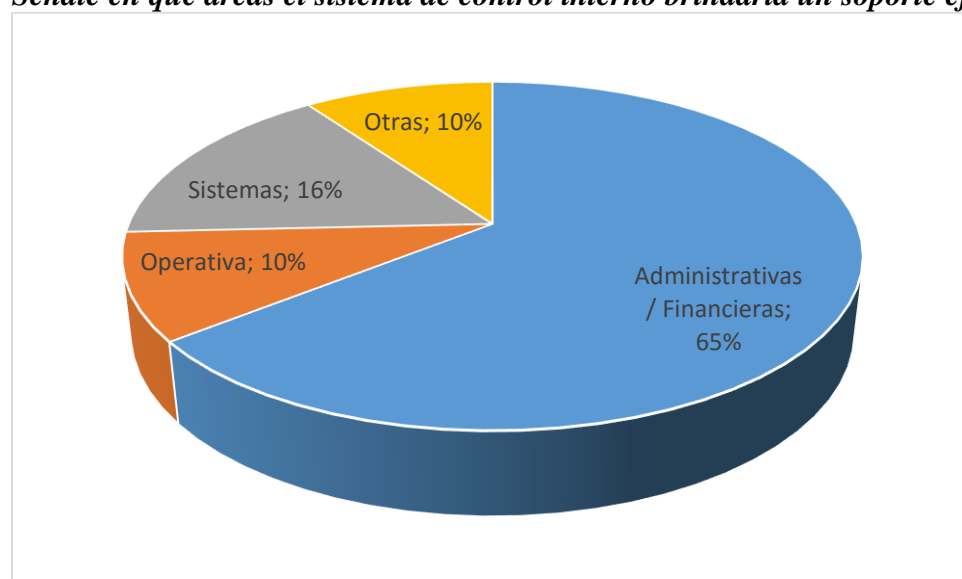
<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administrativas/ Financieras	20	65%
Operativa	3	10%
Sistemas	5	16%
Otras	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 25 administrativos de la empresa DELTA Seguridad

### ***Gráfico 9***

#### ***Señale en qué áreas el sistema de control interno brindaría un soporte efectivo***



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Personal Administrativo

Analizando los resultados es evidente, en su mayoría con un 64% los trabajadores indican que las áreas que debe cubrir un manual de control interno son las áreas administrativas/financieras, debidas a que en estas se resume las actividades generales que necesitan mayores controles. Esto es una oportunidad.

### 1.7.2. Tabulación de encuestas a clientes

1. ¿Qué criterio tiene usted sobre el servicio que brinda la empresa DELTA Seguridad Cía.

Ltda. De la ciudad de Ibarra? Señale de acuerdo a su criterio

**Cuadro 10**

#### *Criterio de los servicios de DELTA Seguridad*

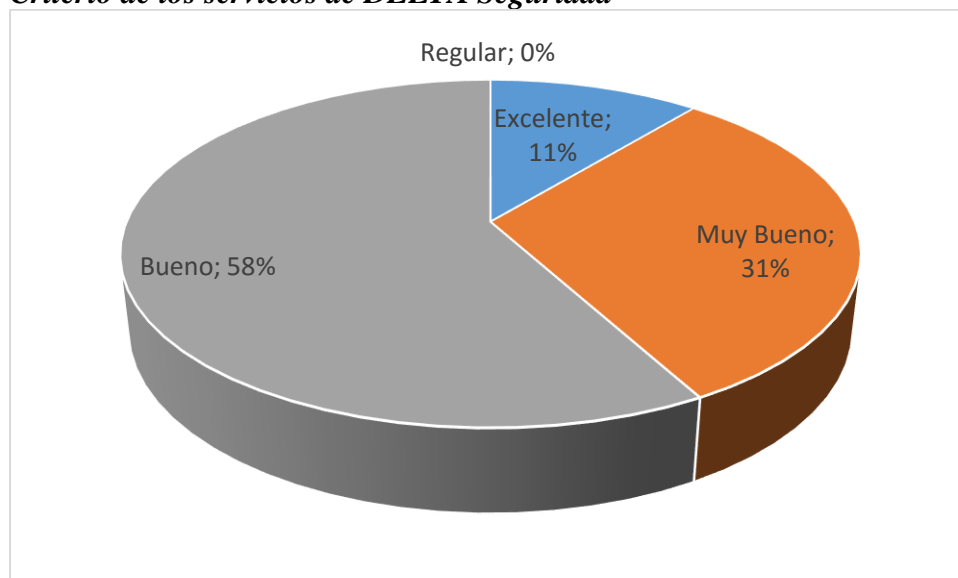
CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	11%
Muy Bueno	14	31%
Bueno	26	58%
Regular	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 45 clientes de la empresa DELTA Seguridad

**Gráfico 10**

#### *Criterio de los servicios de DELTA Seguridad*



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Clientes

Dentro del análisis podemos darnos cuenta que los resultados recaen en su mayoría con un 58% que el servicio que brinda la empresa es bueno, sin embargo no se llega a la excelencia en mayor porcentaje lo que compromete a que la empresa llegue a crear e implementar un sistema de control interno. Esto es una debilidad que se puede mejorar.

## 2. ¿Cómo clasificaría los controles administrativo y contables que tiene la empresa?

### *Cuadro 11*

#### *Cómo clasificaría los controles que tiene la empresa*

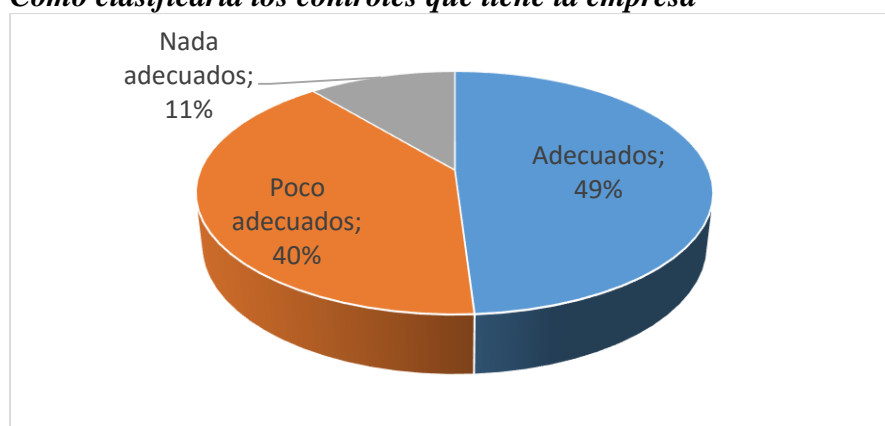
CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuados	22	49%
Poco adecuados	18	40%
Nada adecuados	5	11%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 45 clientes de la empresa DELTA Seguridad

### *Gráfico 11*

#### *Cómo clasificaría los controles que tiene la empresa*



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Clientes

De acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia en su mayoría con un 49% los clientes concuerdan que los controles que maneja la empresa son adecuados, sin embargo existe un porcentaje similar que llega a la conclusión de que los controles que maneja la empresa con poco adecuados, por lo que se debe adecuar un buen sistema de control interno para que se llegue a la excelencia.

3. ¿Ha tenido usted algún problema con los servicios que presta la empresa DELTA Seguridad, en cuanto a los servicios que usted adquiere?

### ***Cuadro 12***

***Ha tenido usted algún problema con los servicios que presta la empresa DELTA Seguridad***

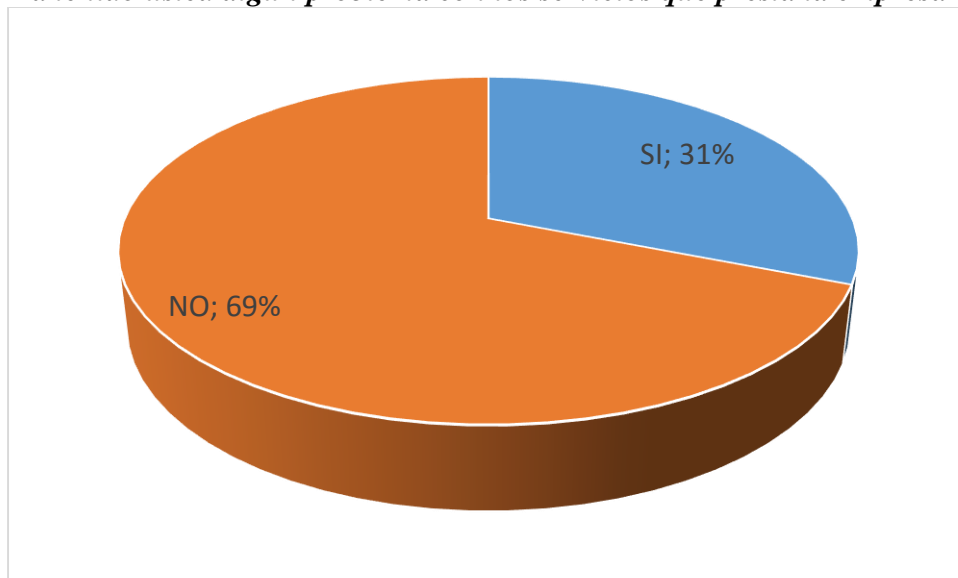
<b>CATEGORIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	14	31%
NO	31	69%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 45 clientes de la empresa DELTA Seguridad

### ***Gráfico 12***

***Ha tenido usted algún problema con los servicios que presta la empresa DELTA Seguridad***



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Clientes

Según este análisis los resultados de acuerdo a las encuestas aplicadas, en un gran porcentaje los clientes no han tenido mayores problemas con los servicios que brinda la empresa. En todo caso se podría decir que los resultados son medianamente altos, por lo que lo primordial sería que no existieran problemas con los clientes.

4. ¿Considera apropiado que la empresa DELTA Seguridad implante un sistema de control interno para que con ello aumente la seguridad y la calidad de los servicios que presta la empresa?

### ***Cuadro 13***

***Considera apropiado que la empresa DELTA Seguridad implante un sistema de control interno***

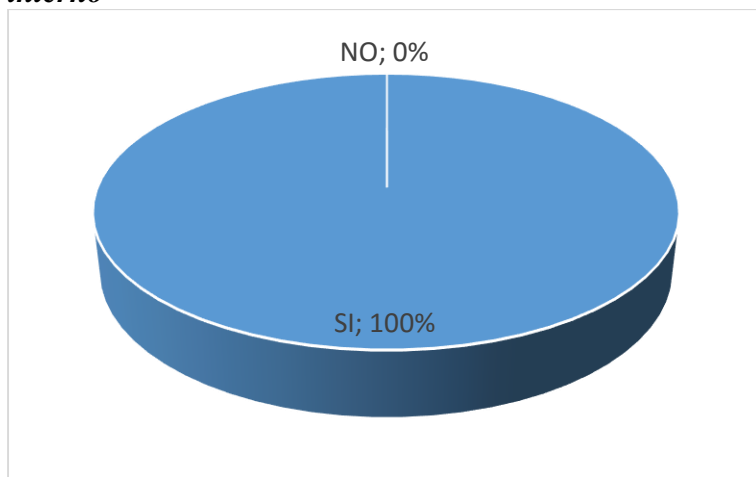
CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Elaboración: La autora

Fuente: Encuesta aplicada a 45 clientes de la empresa DELTA Seguridad

### ***Gráfico 13***

***Considera apropiado que la empresa DELTA Seguridad implante un sistema de control interno***



Elaborado por: La Autora

Fuente: Encuesta a Clientes

De acuerdo a las encuestas aplicadas a los clientes, en su totalidad los clientes están de acuerdo con la creación y aplicación de un manual de control interno administrativo y financiero, mismo que ayudará a un buen desarrollo de los servicios de DELTA Seguridad.



### **1.7.3. Entrevista realizada al gerente de la EMPRESA**

En este caso se han aplicado siete preguntas dirigidas al gerente general de la empresa DELTA Seguridad Cía. Ltda., con el objetivo de recopilar información para el desarrollo del diagnóstico situacional de la empresa DELTA Seguridad Cía. Ltda.

Las preguntas recaban todos los temas que se necesitan conocer para la correcta elaboración del proyecto.

- ¿La empresa posee reglamentos internos?
- ¿Cuál es el nivel de eficiencia de DELTA Seguridad?
- ¿La gerencia recibe retroalimentación contable y financiera para la toma de decisiones?
- ¿Se lleva contabilidad de manera formal?
- ¿Existe algún tipo de seguro para la persona que lleva la contabilidad de la empresa?
- ¿Qué tipo de controles maneja la empresa?
- ¿Cómo es la asignación de responsabilidades en la empresa?
- ¿Qué impuestos declara la empresa?
- ¿Cómo define usted el volumen de ventas?

De acuerdo a las respuestas brindadas por el Señor Edison Yépez Gerente General de la empresa, esta maneja reglamentos internos que son aplicados por el jefe de talento humano, mismo que a su vez implanta las sanciones debidas al incumplimiento de tales reglamentos, a pesar de que comprobando con las encuestas realizadas no todos sus trabajadores conocen sobre dicho reglamento.

En si manifestó que los niveles de eficiencia van de acuerdo con la operatividad y con la ejecución de los procesos, al final concluyó que el nivel de eficiencia es una responsabilidad de todo el personal.

La retroalimentación la realizan en bases a reuniones, donde el jefe financiero, el jefe de talento humano, juntamente con el gerente y los socios comentan temas de interés y en base a novedades y documentos el gerente toma las decisiones juntamente con su equipo.

Se explicó de manera simple que la empresa tiene un nombramiento por el Servicio de Rentas Internas SRI, como contribuyente especial por tal motivo es obligación llevar contabilidad sin embargo dicha operación no es llevada a cabo en la empresa sino externamente, se manifestó que las funciones que desempeña el jefe financiero son complementarias mas no son de contabilidad explícitamente, porque a su vez contestó a la siguiente pregunta que no mantiene un seguro para la persona que lleva la contabilidad debido a que se desarrolla externamente, pero que sin embargo la empresa si maneja seguros para algunos tipos de riesgos.

Siguiendo con la entrevista se ostentó que la empresa mantiene controles para el desarrollo de algunas operaciones, pero sin embargo no son sustentadas y no se ha llegado a alcanzar un control mayor.

Las responsabilidades se asignan de acuerdo al manual de funciones con cual se maneja, sin embargo la mayoría de los trabajadores que laboran como asistentes no necesariamente realizan actividades únicas, sino que a su vez desarrollan mayores funciones y por ende tienen mayores responsabilidades dentro de la empresa.

La empresa al ser un contribuyente especial, está ligada a realizar todas las declaraciones que por ley se le atribuye como son:

- Anexo Transaccional
- Anexo de Relación de Dependencia
- Anexo de ICE

Y para concluir realmente el volumen de ventas de la empresa DELTA Seguridad es bueno, ya que se ha evidenciado un gran crecimiento a nivel nacional, además en sus libros contables se evidencian utilidades racionales.

## 1.8. Matriz FODA

### *Cuadro 14*

#### *Matriz FODA*

1. FORTALEZAS	2. OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un organigrama</li> <li>• Gestión administrativa con un nivel aceptable sin embargo se puede llegar a mejorar</li> <li>• Existencia de un proceso contable, desde los inicios de la empresa</li> <li>• El proceso de control interno tiene una responsabilidad compartida</li> <li>• Predisposición en la propuesta de un manual de control interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen y reconocimiento en el mercado nacional</li> <li>• Nombramiento por parte del Servicio de Rentas Internas como CONTRIBUYENTE ESPECIAL.</li> </ul>
3. DEBILIDADES	4. AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un manual de funciones actualizado</li> <li>• Falta de conocimiento por parte de los trabajadores sobre la existencia de un reglamento interno</li> <li>• Débil control contable</li> <li>• Controles ineficientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de disponibilidad de información financiera, lo que con llevaría a problemas con los entes de control</li> <li>• Problemas con los clientes</li> <li>• Baja percepción del servicio por parte de los clientes</li> </ul>

Elaboración: La autora  
Fuente: Resultados del análisis

## 1.9. Cruces estratégicos

### *Cuadro 15*

#### *Cruces estratégicos*

<b>FORTALEZAS VS. OPORTUNIDADES</b>	<b>FORTALEZAS VS. AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar un servicio de calidad, con un precio accesible, permitirá de una mejor manera el posicionamiento combatiendo a su vez a la competencia</li> <li>• Monitorear periódicamente el desempeño de los trabajadores</li> <li>• Implementar promociones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechar la predisposición por parte del personal para la implantación de un manual de control interno para beneficio de la empresa</li> <li>• Pactar una mecánica de retroalimentación con los trabajadores para mejorar la calidad de la participación empresarial.</li> <li>• Fomentar un vínculo en el proceso contable, con el que los trabajadores se sientan responsables</li> </ul>
<b>DEBILIDADES VS. OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES VS. AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un manual de control interno</li> <li>• Implementar un plan de capacitación</li> <li>• Difundir los resultados: solicitar presupuesto, mejorar la imagen, fortalecer compromiso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la planificación empresarial</li> <li>• Reuniones de evaluación periódicas con los colaboradores</li> </ul>

Elaboración: La autora  
Fuente: Resultados del análisis

## 1.10. Identificación del problema diagnóstico

Una vez aplicadas las técnicas de investigación, útiles para recopilar información importante, se la ha tabulado y analizado con el fin de plantear cual es el problema de la empresa DELTA Seguridad Cía. Ltda.

La empresa cuenta con un manual de funciones desactualizado, el cual no es conocido por todos los trabajadores, además los trabajadores no desarrollan actividades específicas, por lo que dicho manual no está aplicándose como se debería.

Además la empresa presenta controles internos débiles, por lo que se busca una mejora, con la elaboración del manual de control interno administrativo y financiero. El cual brindará controles eficientes en cada una de las actividades que desarrolla la empresa de seguridad.

Con esta debilidad de la falta de un manual de control interno administrativo y financiero se evidencian en información retrasada, lo cual afecta a la empresa en su rentabilidad, debido al uso inadecuado de sus recursos.

El MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO para DELTA Seguridad Cía. Ltda., es una herramienta importante y necesaria para la empresa, que ayudará a la adecuada gestión y adelanto de empresa.

### **1.11. Conclusiones del diagnóstico**

- ✓ No existe un control adecuado de los cheques.
- ✓ Falta de un manejo adecuado del software.
- ✓ No tienen información actualizada.
- ✓ Entrega irregular de uniformes.
- ✓ Comunicación deficiente en control interno, información contable que representa la realidad financiera de la empresa.
- ✓ El auditor de la empresa, no cumple de manera eficiente con su trabajo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Referencia y conceptos básicos de la seguridad**

##### **2.1.1. Seguridad**

La seguridad es una necesidad de todo ser humano, por lo tanto el preservarla y mantenerla es importante, además es considerada como una necesidad fisiológica, indispensable para el buen vivir de los ciudadanos. En nuestro país, el Estado cumple con la función de brindar seguridad a los ciudadanos y mantener a la sociedad en un ambiente seguro.

##### **2.1.2. Inseguridad**

Es una enfermedad social que afecta la tranquilidad de las personas, lo que requiere que sea tratada con tiempo y con las acciones necesarias. Sin embargo el nivel de delincuencia y violencia es mayor al que al sistema que proporciona la Policía Nacional, pues a diario se producen atentados en contra de la vida de las personas y de los bienes que ellas poseen, creando incertidumbre y temor en la conducta de las personas.

##### **2.1.3. Servicio de seguridad privada**

Como se ha mencionado anteriormente la inseguridad está presente en nuestro accionar diario, pues a lo que la sociedad desea tener y lograr el desarrollo de los diferentes sectores en un ambiente seguro.

La seguridad ha pasado a ser un tema compartido, debido a que este tema lo aborda tanto la Policía Nacional y empresas de Seguridad Privada, con el fin de luchar conjuntamente contra la delincuencia.

Para la joven industria de la seguridad privada de la cual DELTA Seguridad Cía. Ltda., forma parte constituye un significativo desafío el asumir la responsabilidad de la seguridad y colaborar con la Policía Nacional mediante la prevención e información oportuna de los delitos comunes, es así que en nuestro país al momento contamos con la Asociación Nacional de Empresas de Seguridad Integral e Investigación del Ecuador “ANESI” que busca el desarrollo de la Seguridad Privada, el avance técnico y profesional del sector y la interrelación entre instituciones que forman parte de esta industria para lograr así que las personas puedan contratar Servicios de Seguridad con confianza, pues una sociedad sin seguridad es una sociedad con un gran obstáculo; obstáculo que afecta los pilares principales del desarrollo como son el factor humano, el factor económico y el factor político.

Es así que DELTA Seguridad Cía. Ltda., tiene que verse como un proveedor de servicio de soporte primordial para el desarrollo de la sociedad, y para ello la Dirección tiene que mejorar su Gestión y uno de los puntos importantes para lograr su desarrollo y posicionamiento en el mercado es hacer notar a los clientes que los servicios de bajo costo no siempre representan la solución verdadera a sus necesidades más bien constituye una gran vulnerabilidad, por ello la compañía tiene que demostrar su nivel de eficiencia sin dejarse influenciar solo por el factor económicos sino más bien por el de calidad.

#### **2.1.4. Entes de control de DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA.**

##### **1. Comando conjunto de las fuerzas armadas**

Este ente regulador, se encarga de planificar, coordinar, supervisar y regular las actividades relacionadas con la exportación, importación, comercialización, fabricación y tenencia de armas con el fin de controlar el tráfico ilícito de armas y aplicar las políticas de desarme que eviten la violencia y fortalezcan a la seguridad ciudadana.

##### **2. Ministerio de trabajo**

Regula y normaliza las relaciones laborales mediante el diálogo y la concertación de los sectores de trabajo y empleo a nivel nacional a través de la implementación de políticas activas de empleo tendientes al desarrollo de los recursos humanos, que permitan disminuir los niveles de desempleo y subempleo, el Ministerio de Trabajo y Empleo lidera el proceso de vigencia de los derechos laborales, fomentando el empleo y la paz social, enmarcando en la Constitución, los Convenios Internacionales y las leyes nacionales, que contienen el importante Código de Trabajo.

##### **3. Superintendencia de compañías**

Es una institución que regula y controla el funcionamiento, la organización, la existencia legal, liquidación y todas las actividades que realiza la compañía, de manera que sus actividades económicas y los servicios que presten se sujeten a la ley y cumplan con los intereses de la sociedad en general.

##### **4. Servicio de rentas internas**

El SRI es una entidad técnica y autónoma que tiene a su cargo la ejecución de la política tributaria del país, es decir tiene las facultades de Determinar, recaudar y controlar los tributos



internos, a la vez que Difunde, capacita al contribuyente respecto de sus obligaciones y aplica las sanciones tributarias adecuadas, con la finalidad de consolidar la cultura tributaria, es decir es un agente activo en cobro de impuestos que regula las actividades comerciales de todos los contribuyentes sean estos jurídicos o personales, nacionales y/o extranjeros, teniendo como base la Ley de Régimen Tributario Interno.

## **5. Instituto de seguridad social**

Es una entidad, cuya organización y funcionamiento busca proteger a la población urbana y rural, con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, discapacidad, cesantía, invalidez, vejez y muerte, en los términos que consagra la Ley de Seguridad Social, además se encarga de aplicar el Sistema del Seguro General Obligatorio que igualmente parte del sistema nacional de Seguridad Social, es así que estipula que SPESEG como empleador tiene la responsabilidad de la afiliación oportuna de sus trabajadores, por intermedio de un aviso de entrada o a su vez de salida, desde el primer día de labores o de finalización de la misma.

## **6. Gobierno municipal de Ibarra**

Planifica, organiza, dirige, coordina y controla los recursos humanos, materiales, financieros, informáticos y tributarios de la municipalidad, es decir realiza legal y técnicamente la gestión tributaria local, mediante la aplicación de la normativa jurídica, de control, de determinación y verificación de obligaciones tributarias, por medio de la Ley de Régimen Municipal esta entidad rige las actividades y el desarrollo urbano que se desarrolla dentro del territorio de su administración.

## **7. Cuerpo de bomberos**

Es una institución técnica rectora de la gestión de emergencias; de labor y servicio perdurable a la ciudadanía, que tiene la finalidad de socorrer, salvar, rescatar vidas y proteger bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes para luchar contra el fuego, en caso de emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano. Esta entidad inspecciona y normaliza los predios de las instituciones para que cumplan con los detalles necesarios para preservar la integridad y seguridad tanto de estas como de las personas que laboran en ella.

### **2.2. Términos relacionados con el sector empresarial**

#### **2.2.1. La empresa**

*“Es la entidad u organización que se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer las diversas necesidades de la sociedad.”*  
*BRAVO VALDIVIESO, Mercedes (2007). Pág. 48*

Analizando la definición del autor y a mi criterio podemos determinar como empresa como un grupo social integrado con el fin de realizar actividades de producción o comercialización de bienes o servicios, a su vez satisfacer necesidades.

##### **2.2.1.1. Clasificación de empresas**

Para clasificar a las empresas podemos citar varios criterios, pero luego de un análisis de lo aprendido en este trabajo de grado, podemos establecer una clasificación bajo los siguientes aspectos:

## **1. Por la actividad que realiza**

### **➤ Industriales**

Aquellas empresas dedicadas a la transformación y modificación de materia prima, convirtiendo bienes menores en bienes mayores con ayuda de un proceso productivo.

### **➤ Comerciales**

Son aquellas empresas dedicadas principalmente como intermediario entre el comerciante mayorista y el consumidor final, sin realizar cambios o transformaciones en el bien a comercializar.

### **➤ Servicios**

Son empresas dedicadas a la satisfacción de necesidades intangibles de la población.

## **2. Por su tamaño**

El tamaño de las empresas es dependiente a varios factores como por ejemplo: el valor del patrimonio, número de personal, entre otros. Dentro de esta clasificación encontramos a empresas:

### **➤ Pequeñas**

### **➤ Medianas**

### **➤ Grandes**

## **3. Por el sector al que pertenece**

➤ **SECTOR PRIVADO:** Aquella donde su capital es aportado por personas naturales o jurídicas.

➤ **SECTOR PÚBLICO:** Aquella donde su capital pertenece únicamente al gobierno o estado.

- **SECTOR MIXTO:** es la conformación del capital de ambas partes tanto de personas naturales o jurídicas como del sector público representado por el gobierno.

#### **4. Por la forma como se organiza el capital**

Las empresas se clasifican de acuerdo al capital que se integre en:

Unipersonales.- donde el capital es aportado por una sola persona.

Pluripersonales.- donde el capital es aportado por más de una persona, esta se conforman en sociedades y compañías, la designación de esta se hace mediante asignación de Ley. Las cuales se presentan a continuación:

##### ➤ **COMPAÑÍA EN NOMBRE COLECTIVO**

Está conformada por la aportación de dos o más socios bajo una misma razón social, mismos que tienen una responsabilidad solidaria e ilimitada

Razón Social: Está integrada con el nombre de los socios seguido de la palabra “y compañía”.

Capital Social: Está conformado por aportaciones, el cual deberá corresponder el 50% al menos del capital suscrito, y si fuera aportado en obligaciones o en especies se deberá dejar constancia.

##### ➤ **COMPAÑÍA EN COMANDITA SIMPLE**

Esta, puede estar conformada por uno o más socios comanditarios, los cuales se limitan al monto de sus aportaciones.

Razón Social: Está integrado por el nombre de uno de los socios solidariamente responsables, seguido de las palabras “compañía en comandita”

Capital Social: En este tipo de compañía la Ley no determina la cuantía.

➤ COMPAÑÍA EN COMANDITA POR ACCIONES

Conformada por socios comanditas solidariamente responsables.

Razón Social: Conformado por el nombre de alguno de los socios comanditarios responsables seguido de las palabras “compañía en comandita”.

Capital Social: el capital suscrito será dividido en acciones con un mismo valor nominal.

➤ COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Este tipo de compañía puede ser integrada por un mínimo de tres personas y con un máximo de quince personas, los cuales responde por el monto de lo aportado personalmente

Razón Social: Al nombre elegido de le deben agregar las palabras “compañía limitada” o sus siglas Cía. Ltda.

Capital Social: Es conformado por las aportaciones de los socios, cuyo monto no será inferior al monto fijado por la Superintendencia de Compañías.

➤ COMPAÑÍA ANÓNIMA

Está formada por lo menos con dos o más accionistas, los que responden hasta por el monto de sus aportaciones.

Razón Social: Al nombre asignado, se deberá agregar las palabras “compañía anónima” o “sociedad anónima” o sus respectivas siglas C.A. o S.A.

Capital Social: Se podrá establecer con el capital autorizado que determine la escritura de constitución el mismo que estará dividido en acciones.

➤ **COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA.**

Es aquella que está conformada por el Estado, a través de Municipalidades, Consejos Provinciales y personas jurídicas de derecho público o personas jurídicas semi-públicas, juntamente con capital privado.

Capital Social: Será suscrito por aportes en dinero o en especies, como también la prestación de un servicio público por un determinado periodo de tiempo.

## **2.3. Términos relacionados al Control Interno**

### **2.3.1. Sistema**

#### **2.3.1.1 Concepto**

*“Conjunto de elementos íntimamente relacionados para un fin determinado o la combinación de cosas o partes que conforma un todo unitario y complejo.”* HERNÁNDEZ, Sergio (2008). Pág. 26

Una vez analizada la definición anterior, se llega a la siguiente definición de sistema: Como un conjunto de partes o subsistemas que intervienen de manera combinada y coordinada para lograr resultados de una manera eficaz.

#### **2.3.2. Control interno**

*Un proceso realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos, en las siguientes categorías: confiabilidad de los informes financieros, eficacia de las operaciones y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.* ROMERO, Javier (2006). Pág. 57

De acuerdo con la definición tomada podemos definir al control interno como: Los pasos realizados por parte del administrativo, financiero u otro personal aplicando políticas, procedimientos y reglamentos con el fin de aportar una seguridad en la información mediante el cumplimiento de dicha normativa.

### **2.3.3. Responsabilidad del control interno**

Los Directivos tienen la responsabilidad de diseñar y mantener un sistema de control interno que produzca resultados efectivos y oportunos, además la dirección tiene la función administrativa de vigilar el sistema para detectar debilidades importantes y la toma de decisiones y acciones correctivas necesarias, además para un buen desarrollo del sistema es necesaria la colaboración de todo el personal que conforma la empresa.

### **2.3.4. Objetivos del control interno**

- Resguardar los activos de la compañía de fraudes y errores.
- Originar un buen desarrollo de todas las operaciones de la compañía.
- Confirmar la confiabilidad de la información, ya que a partir de esta los administrativos tomaran decisiones para planificar, dirigir y controlar.
- Impulsar la normativa establecida por la administración.

### **2.3.4. Clasificación del control interno**

De acuerdo con investigaciones anteriores, se ha tomado de la tesis de WALTER ORLANDO ROJAS DIAZ, como un pilar en la teoría del control interno en la cual clasifica al control interno en dos clases:

## 1. Control interno contable

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros; debe diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable de que:

Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración.

Las operaciones se registran debidamente para:

- Facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad.
- Lograr salvaguardar los activos.
- Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.
- El acceso a los activos sólo se permite de acuerdo con autorizaciones de la administración.

La existencia contable de los bienes se compare periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentarse diferencias.

El aseguramiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

Los elementos del control interno contable

- Definición de autoridad y responsabilidad: Las empresas deben contar con definiciones y descripciones de las obligaciones que tengan que ver con funciones contables, de recaudación, contratación, pago, alta y baja de bienes y presupuesto, ajustadas a las normas que le sean aplicables.
- Segregación de deberes: Las funciones de operación, registro y custodia deben estar separadas, de tal manera que ningún funcionario ejerza simultáneamente tanto el control



físico como el control contable y presupuestal sobre cualquier activo, pasivo y patrimonio.

Las empresas deben establecer unidades de operaciones o de servicios y de contabilidad, separados y autónomas, esto con el propósito de evitar irregularidades o fraudes.

- Establecer comprobaciones internas y pruebas independientes: La parte de comprobación interna reside en la disposición de los controles de las transacciones para que aseguren una organización y un funcionamiento eficientes y para que ofrezcan protección contra fraudes.

## **2. Control interno administrativo**

El control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de productos o servicios.

Los elementos del control administrativo interno son:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes derroches, abusos, errores e irregularidades.
- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.

Los controles anteriores de tal manera que estimulen y obtengan completa y continúa participación de los recursos humanos de las entidades y de sus habilidades específicas.

### **2.3.5. Elementos del control interno**

#### **1. Ambiente de control**

*“El ambiente de control es el fundamento para el control interno efectivo, proveyendo disciplina y estructura para la entidad; Establece el tono de la organización, influyendo en el conocimiento o en la conciencia de su gente”.* MANTILLA, Samuel Alberto (2008). Pág. 15

El ambiente de control se fundamenta en la importancia que se le brinda al control interno por parte de la administración y los trabajadores, reflejado en la manera con la administración plantea políticas y como los trabajadores y colaboradores asumen dichas políticas para un desarrollo eficaz de la empresa.

El ambiente de control está integrado por los siguientes factores:

- Compromiso de competencia
- Consejo de directores o comité de auditoría
- Filosofía y estilo de operación de la administración
- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas sobre recursos humanos

#### **2. Evaluación del riesgo por parte de la administración**

*“Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos que constituyen una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos”.* MANTILLA Samuel Alberto (2008) Pág. 38

Es el análisis de los riesgos que realizan los administradores para verificar la debilidad del control interno que se encuentra vigente, valorando un punto para poder neutralizar dichos riesgos.

### **3. Actividades de control**

*“Son las políticas y procedimientos, además de las que se incluyeron en los otros cuatro componentes, que ayudan asegurar que se implementen las acciones necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad.” ARENS, Alvin / ELDER, Randal / BEASLEY, Mark (2007). Pág. 116*

Podemos decir que las actividades de control es la manera de establecer cumplimiento de los objetivos de la empresa, promoviendo procedimientos aplicables a la prevención y neutralización de riesgos.

Las actividades de control están conformadas por los siguientes factores:

- Segregación adecuada de responsabilidades
- Autorización adecuada de operaciones y actividades
- Documentos y registros adecuados
- Control físico sobre activos y registros
- Verificaciones sobre el desempeño

### **4. Información y comunicación**

*“Se centran en la naturaleza y calidad de la información requerida para un control efectivo, los sistemas empleados para desarrollar tal información y los reportes necesarios para comunicar de manera efectiva.” MANTILLA, Samuel Alberto (2005). Pág. 86*

Es el proceso de registrar la información y comunicarla a los colaboradores para que cuenten con información confiable de manera eficaz y constante, logrando el desarrollo de actividades, en concordancia con un mejor logro de sus objetivos.

## **5. Supervisión y monitoreo**

*“Se refiere a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones” ARENS, Alvin / ELDER, Randal / BEASLEY, Mark (2007). Pág. 78*

La supervisión y monitoreo es el examen constante con el cual se mide y se evidencia la forma que el sistema de control interno está siendo ejecutado, resaltando el compromiso de la administración, trabajadores y colaboradores promoviendo un control interno idóneo y eficiente.

### **2.3.6. Principios del control interno**

El control interno implica que éste se debe diseñar tomando en cuenta los siguientes principios:

- El principio de igualdad: consiste en que el Sistema de Control Interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
- El principio de moralidad: todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad. Los valores morales surgen primordialmente en el individuo por influjo y en el seno de la familia, y son valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad, la lealtad, el

trabajo, la responsabilidad, etc. Los valores morales perfeccionan al hombre en lo más íntimamente humano, haciéndolo más humano, con mayor calidad como persona.

- El principio de eficiencia: vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- El principio de economía: vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.
- El principio de celeridad: consiste en que uno de los principales aspectos sujetos a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.
- Los principios de imparcialidad y publicidad: consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.
- El principio de valoración de costos ambientales: consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un valor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales sus operación pueda tenerlo.
- El principio del doble control: consiste en que una operación realizada por un trabajador en determinado departamento, sólo puede ser aprobada por el supervisor del control interno, si esta operación ya fue aprobada por el encargado del departamento. Cuando se efectúa la asignación de funciones, hay que tener presente que el trabajo que ejecuta un individuo,

sea el complemento del realizado por otro, el objetivo es que ninguna persona debe poseer el control total.

## **2.4. Uso de manuales como herramienta de control interno**

Los manuales son piezas fundamentales dentro del Sistema de Control Interno.

Su elaboración debe ser una de las actividades primordiales de la oficina de control interno y debe estar claramente contemplado dentro del plan de desarrollo de la función de control interno. Con el fin de actualizar los manuales, es recomendable adoptar el sistema de hojas intercambiables.

Las actualizaciones se deben producir cada vez que la oficina de control interno, de común acuerdo con los empleados responsables, llegue a la conclusión de que el proceso o procedimiento, o que el mecanismo o instrumento de control utilizado se deben modificar.

Los manuales constituyen el elemento primordial del proceso de capacitación de los empleados responsables.

### **2.4.1. Administración**

*“La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización”.*

ARENS, Alvin / ELDER, Randal / BEASLEY, Mark (2007). Pág. 92

Considerando el concepto citado podemos determinar cómo administración a la ciencia de planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar proceso con el fin de conseguir objetivos de una organización a través del manejo de recursos como por ejemplos: humanos, financieros y técnicos de manera efectiva, eficiente y económica.

### **2.4.1.1. Importancia de la administración**

La administración es una ciencia con la cual se ha logrado coordinar esfuerzos para alcanzar un fin común, es por ello que la administración para el desarrollo de un buen desempeño de un administrador, sabiendo utilizar de una manera adecuada los recursos limitados.

### **2.4.2. Elementos de la administración**

#### **1. PLANEACIÓN**

*“Es la proyección impresa de la acción, toma en cuenta información del pasado de la empresa, y de su entorno, lo cual permite organizarla, dirigirla y medir su desempeño total y el de sus miembros, a través de controles que comparan lo planeado con lo realizado”* HERNÁNDEZ Sergio (2008). Pág. 24

De acuerdo a lo expresado en la cita anterior podemos definir a la planeación como un herramienta útil para la administración, debido que con esta se puede analizar, perfeccionar y corregir objetivos, políticas, programas y presupuestos para llegar al desarrollo eficaz de la administración.

#### **2. ORGANIZACIÓN**

*“Es la parte de la administración que se supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa.”*

KOONTS, Harold y WEIHRICH, Heinz (2007). Pág. 31

La organización de acuerdo al criterio de la autora se puede definir como la recolección, análisis y construcción de lo que se debe realizar para llevar a cabo la planificación, es decir que sin la planificación no puede existir la organización.

### 3. INTEGRACIÓN

*“Es la acción de involucramiento de los recursos humanos de la empresa a sus objetivos, misión, visión, y valores para obtener su plena identidad con la organización.”*

HERNÁNDEZ Sergio (2008). Pág. 37

Integración se puede definir como la acción de reclutar, seleccionar, incluir y capacitar al personal de una empresa, de la misma manera conseguir los elementos necesarios para un buen funcionamiento de una organización social.

### 4. DIRECCIÓN

*“Es la acción de conducción de la organización y sus miembros hacia las metas, conforme a las estrategias, el liderazgo adecuado y los sistemas de comunicación y motivación requeridos por la situación o nivel de desempeño.”* HERNÁNDEZ Sergio (2008). Pág. 40

La dirección es la acción ejercida por la dirección en la cual se vigila, orienta, guía y dirige a los subordinados para lograr una ejecución efectiva de anteriormente planeado, organizado e integrado.

### 5. CONTROL

*“Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes de comparar, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorarlas continuamente”.* KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz (2007). Pág. 67

Podemos decir que el control es una medición entre lo esperado y lo obtenido con el fin constatar si los resultados igualaron, superaron o se mantuvieron a lo planeado, de esta forma se podrán tomar medidas correctivas o incluso ayuda a la toma de decisiones empresariales.



### **2.4.3. Organigramas**

#### **2.4.3.1. Definición**

*“Es la representación gráfica o esquema de la forma en que está estructurada la organización permitiendo entender como están divididas las funciones, así como los niveles de autoridad o jerarquías y las funcionales”.* MÜNCH, Lourdes (2007). Pág. 96

Un organigrama es la representación gráfica de cómo está organizada una empresa, en la que muestra los puestos de trabajo y áreas de trabajo que existen en la empresa a través de cuadros unidos por líneas de jerarquías de acuerdo a la responsabilidad que están representados por diferentes niveles.

#### **2.4.3.2. Importancia de los organigramas**

Los organigramas son herramientas útiles para la administración especialmente en la etapa de organización, ya que nos permiten:

- a) Dar a conocer la división de funciones
- b) Exhibir los niveles jerárquicos existentes
- c) Definir las líneas de autoridad y responsabilidad
- d) Clarificar los canales formales de la comunicación
- e) Revelar las relaciones existentes entre los diversos puestos de la empresa y en cada departamento o sección.

Por lo que la elaboración de estos debe ser exacta, vigente, clara, sencilla y uniforme para que cumplan con las necesidades, perspectivas y requerimientos de la empresa.

### **2.4.3.3. Clases de organigramas**

#### **a) POR SU AMPLITUD:**

- **ORGANIGRAMA MAESTROS.-** este tipo de organigramas muestran una estructura completa de la empresa, dando una perspectiva completa de los departamentos y sus componentes principales.
- **ORGANIGRAMAS SUPLEMENTARIOS.-** este tipo de organigramas detallan un departamento con referencias a autoridades, obligaciones entre otros del departamento en cuestión.

#### **b) POR LA FORMA DE PRESENTACIÓN :**

- **ORGANIGRAMAS VERTICALES.-** en este tipo de organigrama cada puesto está subordinado a otro unido con líneas que simbolizan la responsabilidad de cada nivel.
- **ORGANIGRAMAS HORIZONTALES.-** son aquellos que presentan sus jerarquías de izquierda a derecha de acuerdo a su relevancia.
- **ORGANIGRAMAS MIXTO.-** este tipo es una unión entre algunas formas de cruces o ramas, en este la más utilizada es la vertical-horizontal.
- **ORGANIGRAMAS CIRCULARES.-** tal y como su nombre lo expresa, este tipo de organigrama se presenta en forma circular, correspondiendo en el centro las máximas autoridades y los más alejados van de acuerdo a su jerarquía

### **2.4.3.4. Ventajas de los organigramas.**

- Útil y preciso Facilita el conocimiento de los directivos de su campo de acción.
- A los funcionarios les permitirá conocer claramente su posición en la empresa.
- El organigrama al ser una representación gráfica de la empresa permitirá a terceros o personas ajenas a la misma, tener una perspectiva de su estructura.

#### **2.4.3.5. Desventaja de los organigramas**

Hay que realizar actualización según se amerite, ya que tienden a caducarse con el tiempo.

### **2.5. Manuales**

#### **2.5.1. Definición**

*“Manual es una fuente de información en la que todos los cargos de la empresa encontrarán la descripción clara de las actividades que deben desarrollar, obligaciones y deberes que le son impuestos y objetivos que deben cubrir”.* VÁSQUEZ, Víctor Hugo. Pág. 134

Podemos llegar a la definición que manual es una herramienta que proporciona información orientada, nivelada y agrupada en políticas, reglas, procedimientos de forma sistemática aplicables en una entidad, las cuales ayudaran al cumplimiento de objetivos.

#### **2.5.2. Importancia de los manuales**

El proceso de elaborar y aplicar los manuales es de suma importancia para que el desarrollo de las actividades de la empresa se ejecuten de una manera eficaz tanto para administradores como para el resto del personal, ya que detalla deberes y actividades para facilitar el trabajo y clarificar la dirección que deben seguir.

#### **2.5.3. Clases de manuales**

*De acuerdo al libro del autor Vásquez Víctor Hugo, los manuales se clasifican de la siguiente manera:*

➤ *Manuales de Organización*

*Este tipo de manuales detallan la forma de estructura de la empresa con los puestos de trabajo y las relaciones para juntamente llegar a cumplir los objetivos. Estos manuales exponen las jerarquías, los grados de autoridad y responsabilidad, las actividades y funciones de las partes que conforman la empresa.*

➤ *Manual de Procedimientos*

*Estos manuales presentan las técnicas y sistemas, señalando los procedimientos que se deben seguir para que el desarrollo de actividades se desarrolle de manera eficiente y eficaz, detallando paso a paso las acciones de cada función que se realizan en la empresa, por ejemplo; contabilidad, archivo, presupuesto, entre otros.*

#### **2.5.4. Ventajas de los manuales**

- Define la distribución y funciones de las áreas de la empresa.
- Logra tener el control de las actividades de los trabajadores.
- Impide la fricción de funciones y mejora la utilización del tiempo.
- Obtiene una armonía con el personal nuevo.
- Establece una comunicación de actividades y coordinación e las mismas.
- Permite una ejecución de labores de una manera más eficaz.

#### **2.5.5. Desventajas de los manuales**

- No constituyen una solución a los problemas que se pueden presentar.
- Si no permanecen actualizados pierden vigencia.
- Los funcionarios pueden convertirse en ejecutores del manual sin aplicar nuevos procedimientos.

## **2.6. Control interno financiero**

Se puede decir que el control interno financiero son las políticas, procedimientos y planificación contable y financiera que se establece en la empresa para controlar y proteger los activos de la empresa, en otras palabras es la protección de los recursos tanto materiales como financieros, de tal manera se aseguran de que la información contable sea segura, exacta y confiable.

### **2.6.1. Contabilidad**

*Campo especializado de las ciencias administrativas, que se sustenta en principios y procedimientos generalmente aceptados, destinados a cumplir con los objetivos de: análisis, registro y control de las transacciones en operaciones realizadas por una empresa o institución en funcionamiento, con las finalidades de informar e interpretar la situación económica financiera y los resultados operacionales alcanzados en cada periodo o ejercicio contable, durante toda la existencia permanente de la entidad. BRAVO VALDIVIESO, Mercedes (2007).*

Pág. 31

Podemos definir a la contabilidad como el proceso sistemático del registro de transacciones que se realizan en una empresa, con el objetivo de procesar la información y obtener resultados, los cuales se reflejan en los estados financieros que ayudarán a la toma de decisiones.

### **2.6.2. Importancia contabilidad**

Después de haber investigado y estudiado a la contabilidad como tal, se puede decir que la contabilidad es de vital importancia ya que proporciona información útil en la toma de decisiones. Mediante la contabilidad se muestra la situación económica y financiera al finalizar

un periodo contable y establece una constancia de lo ocurrido en la empresa, esto se ve reflejado en los registros contables.

### **2.6.3. Clasificación de la contabilidad**

Una vez estudiada la contabilidad como una ciencia la cual se puede adoptar en cualquier campo, lo que resulta una herramienta muy importante con lo que ayuda de manera más objetiva a la toma de decisiones.

#### **➤ COMERCIAL O GENERAL**

La contabilidad general es la que registra las operaciones de una empresa comercial dedicada a las operaciones de compra-venta de bienes.

#### **➤ INDUSTRIAL O DE COSTOS**

Esta contabilidad es utilizada en las empresas industriales como su nombre lo indica ya que facilita el registro de datos concernientes a costos de producción y venta de cada producto fabricado.

#### **➤ BANCARIA**

Esta contabilidad se la usa en bancos, cooperativas, mutualistas, entre otras instituciones del sistema financiero.

#### **➤ AGRÍCOLA**

Ayuda al registro contable para las empresas dedicadas al cultivo y producción de la tierra.

➤ **SERVICIOS EN GENERAL**

Este tipo de contabilidad se usa para el registro de información de empresas dedicadas a la prestación de servicios.

➤ **GUBERNAMENTAL**

Este tipo de contabilidad tiene como base los presupuestos y es usada en el sector público, como gobiernos provinciales, municipios, entre otros

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO PARA DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA.**

#### **3.1. Introducción**

El presente manual de control interno para la empresa Delta Seguridad Cía. Ltda., optimizará la estructura administrativa y financiera de la empresa, debido que es una herramienta sólida para la consecución de los objetivos.

Este manual de Control Interno es un plan de organización aplicable para la empresa, está integrado por manuales, reglamentos y ciertos elementos que a su vez son lineamientos para que la gestión administrativa y financiera se ejecuten en base de normas, reglas, procedimientos, de tal manera que las actividades sean ejecutadas en un momento oportuno evitando que se desarrollen con espontaneidad y por tal el desperdicio de sus recursos.

El manual de control interno a realizarse comprende dos importantes puntos como son la parte Administrativa y la parte Financiera.

En la parte administrativa el manual estará direccionado con la eficiencia y eficacia, por lo que tiene la finalidad de dirigir a la empresa para que lleve a cabo sus actividades a través de una adecuada estructura organizacional, con la finalidad de que cada trabajador tenga claro cuáles son sus obligaciones y responsabilidades asignadas.

En la parte financiera contendrá políticas generales y específicas que se aplicaran para mantener un apropiado control de sus recursos financieros, debido a que a partir de estos depende la presentación de los estados financieros de manera correcta confiable.



De acuerdo con la investigación realizada es necesaria la elaboración y aplicación del Manual de Control Interno, a continuación detalla en la presente propuesta, para lo cual primeramente se ha tomado los que es la estructura organizacional de la empresa DELTA Seguridad Cía. Ltda.

Tabla 2

## Mapa de contenidos del capítulo III

MAPA DE CONTENIDOS DEL CAPÍTULO III									
Filosofía Organizacional									
Organigrama Modelo									
Manual de Funciones									
	Gerente General	Asesor Legal	Jefe de Finanzas	Jefe del Departamento de Talento Humano	Jefe de Monitoreo	Jefe de Comercialización	Supervisor	Conserje	
			Auxiliar del Departamento Financiero	Asistente de Talento Humano	Centralista de Monitoreo	Auxiliar de Comercialización y Atención al Cliente			
				Auxiliar de Talento Humano					
Plan de Cuentas									
Activos	A. Corriente	Pasivos	P. Corriente	Patrimonio Neto	Capital	Ingresos	I. Por Actividades Ordinarias	Costos y Gastos	Costo de Ventas y Producción
	A. Exigible								
	A. Realizable		P. No Corriente				Otros Ingresos		Gastos
	A. Fijo								
Control Interno									
Caja	Caja Chica	Bancos	Clientes	Empleados		Cuentas Incobrables		Inventario	
Activos Fijos Depreciables	Depreciación de Activos Fijos	Proveedores	Obligaciones Fiscales	Anticipo Clientes	Pasivos no Corrientes	Capital Social	Reservas	Resultados	Ventas
Otros Ingresos		Gastos Administrativos		Gastos Personales		Gastos Comerciales		Otros Gastos	
Reglamento Interno									
Disposiciones Generales	Orden Jerárquico	Condiciones de Admisión	Período de Prueba	Ingresos del Personal	Jornada de Trabajo	Horario de Entrada y Salida	Horas Extras y Trabajo Nocturno	Días de descanso	Vacaciones
Licencias y Permisos	Sobre el Embarazo	Atención Medica	Higiene, Seguridad y Salud de los trabajadores	Prescripciones de Orden	Prohibiciones a los Trabajadores	Escalas y Sanciones Disciplinarias		Vigencia del Reglamento	
Flujograma de Procesos									
Elaboración y Aprobación del Presupuesto		Adquisición de bienes	Adquisición de Servicios	Viático y transporte	Remuneraciones	Selección y Contratación de personal	Caja Chica	Órdenes de Pago	

## **3.2. Filosofía organizacional**

### **3.2.1. Misión actual**

Brindar servicio de seguridad mediante vigilancia y prevención del delito a personas naturales y jurídicas a nivel nacional, con tecnología de punta y personal altamente calificado con valores éticos y morales, orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, logrando una ventaja competitiva.

### **3.2.2. Misión propuesta**

Consolidarse como una corporación confiable y eficiente, satisfaciendo fielmente las necesidades de nuestros clientes, a través del servicio de vigilancia y prevención del delito, con tecnología punta y personal altamente calificado con valores éticos y morales.

### **3.2.3. Visión actual**

Ubicarnos entre las 3 mejores empresas de seguridad física a nivel nacional, para el año 2017.

### **3.2.4. Visión propuesta**

Para el 2019 posesionarse como la empresa líder en seguridad privada, manteniendo la fidelidad de los clientes y garantizando un excelente desempeño en operaciones de seguridad con eficiencia, disciplina y honestidad a completa satisfacción de los clientes.

### **3.2.5. Principios**

- ✓ Servicio eficaz y eficiente para tranquilidad de nuestros clientes y superar sus expectativas.
- ✓ Responsabilidad y alto poder de colaboración con nuestros clientes, trabajadores, proveedores, comunidad y medio ambiente.

- ✓ Desarrollo de las actividades de acuerdo a normas y disposiciones legales.
- ✓ Desarrollo de trabajo digno, donde cada integrante se desenvuelve en un ambiente grato y seguro para alcanzar sus metas.

### **3.2.6. Valores Actuales**

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Ética Profesional
- ✓ Espíritu de servicio

### **3.2.7. Valores propuestos**

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Eficiencia
- ✓ Puntualidad
- ✓ Disciplina
- ✓ Lealtad
- ✓ Orden
- ✓ Solidaridad
- ✓ Vocación de servicio

### **3.3. Organigrama modelo para DELTA Seguridad Cía. Ltda.**

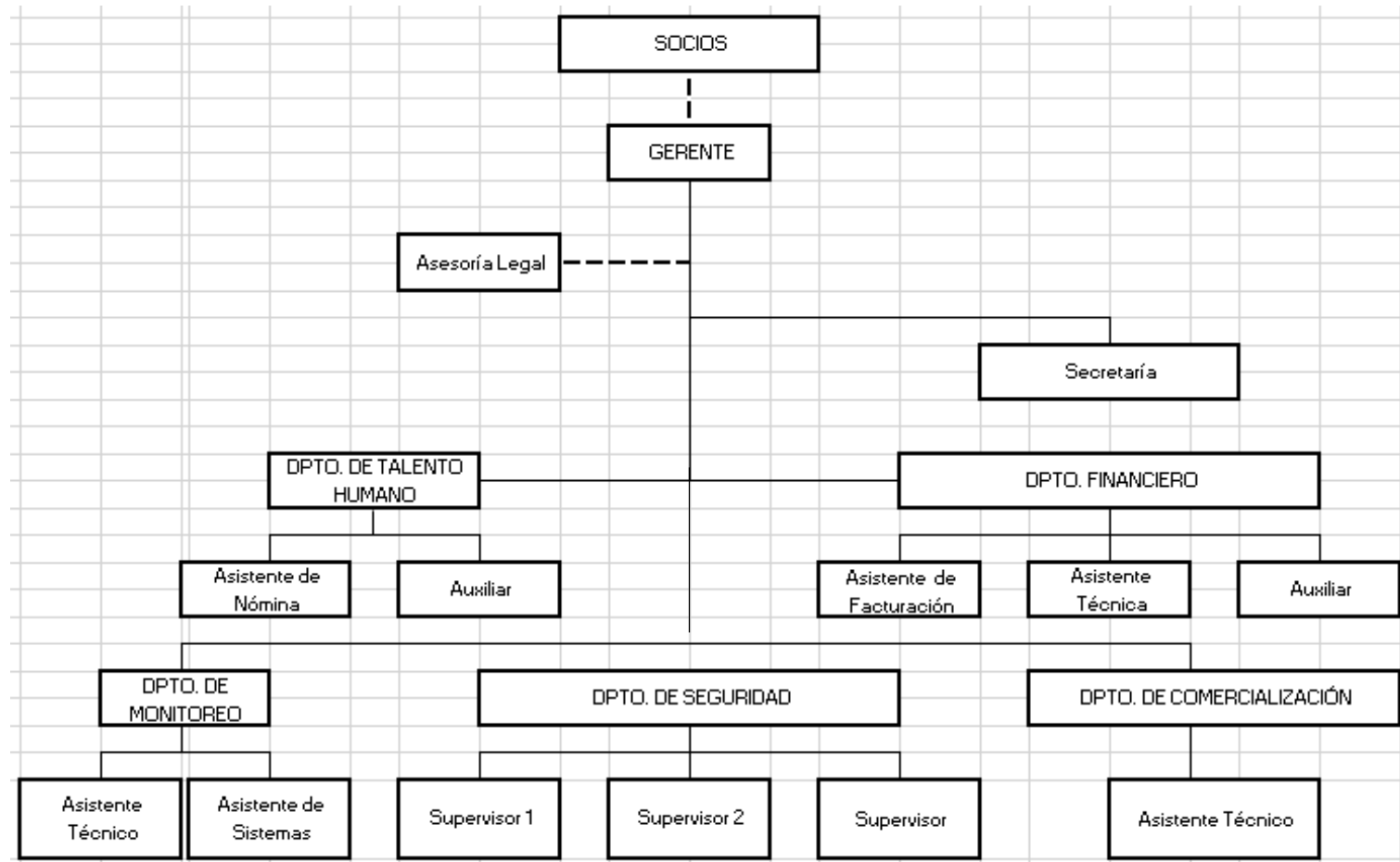
En la actualidad DELTA Seguridad Cía. Ltda., tiene una estructura organizacional, sin embargo se ha definido un modelo que se plantea en la propuesta para la empresa. En la elaboración del organigrama estructural es importante para permitir que la dirección de la compañía cuente y utilice esta importante herramienta en la Gestión Administrativa.

La Estructura Organizacional describe a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las acciones y actividades de la empresa en sus diferentes niveles, es decir las relaciones de autoridad y las de responsabilidad o, la dependencia entre jefes y empleados y viceversa.

Como ya lo hemos mencionado es importante que se determinen los diferentes departamentos y puestos de trabajo que según el tamaño y capacidad económica de DELTA Seguridad Cía. Ltda., son necesarios para su buen accionar.

Gráfico 14

*Organigrama modelo para DELTA Seguridad Cía. Ltda.*



**Autor:** Investigadora

**Fuente:** Manual de Procedimientos Administrativos para la empresa Delta Seguridad

### **3.4. Manual de funciones para Delta seguridad CÍA LTDA.**

El siguiente manual de funciones que se detalla a continuación es elaborado en base a una investigación realizada anteriormente para la empresa Delta Seguridad Cía. Ltda., por CABEZAS CUERO TATIANA ELIZABETH. Sin embargo se ha considerado las nuevas actualizaciones en cuanto a leyes y de acuerdo con los requerimientos que la empresa necesita.

El siguiente manual de funciones detalla claramente objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los diferentes puestos de trabajo que están contemplados en la estructura organizacional que se presentó a un inicio de la propuesta. Convirtiéndose este manual defunciones en una base de las funciones y responsabilidades que debe cumplir cada trabajador de la empresa. Cada puesto de trabajo tiene sus funciones detalladas de tal manera que el trabajador realice sus actividades de una manera más eficiente.

De igual manera este manual representara una herramienta útil al momento del reclutamiento de personal nuevo, minimizando la duplicidad de funciones, lentitud y dificultades innecesarias.

### **3.5. Manual financiero para DELTA seguridad CÍA. LTDA.**

El presente manual permitirá establecer y lograr un adecuado manejo de las cuentas, uniformidad a su vez contar con un proceso contable para la compañía.

Este manual contempla al plan general de cuentas, políticas contables y procedimientos.

<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	GERENTE GENERAL
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Realizar de manera responsable la planificación, gestión, dirección y ejecución de actividades de la empresa para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas para la compañía.
<b>3. REPORTA A:</b>	Junta General de Accionistas
<b>4. SUPERVISA A:</b>	50 trabajadores
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Jefes Departamentales
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar el desarrollo de las actividades de la Empresa con la finalidad de dar cumplimiento de las políticas adoptadas por la Junta Directiva.</li> <li>• Controlar el cumplimiento de procesos y procedimientos.</li> <li>• Aplicar estrategias para el mejoramiento y crecimiento de la Empresa.</li> <li>• Dirigir, coordinar, supervisar y dictar normas para el eficiente desarrollo de las actividades de la empresa.</li> <li>• Presentar a la Junta Directiva los planes que se requieran para desarrollar políticas adoptadas.</li> <li>• Someter a la aprobación de la Junta Directiva, el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos de cada vigencia fiscal, así como los estados financieros periódicos de la Entidad, en las fechas señaladas en los reglamentos.</li> <li>• Someter a la aprobación de la Junta Directiva los proyectos del presupuesto de inversión y las operaciones comprendidas dentro de su objeto social, que así lo requieran.</li> <li>• Celebrar todas las operaciones comprendidas en el objeto de la Entidad.</li> <li>• Representar a la Entidad en negocios judiciales y extrajudiciales y ejercer las acciones a que haya lugar, en defensa de los intereses institucionales.</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombrar, dar posesión y remover a los empleados de la Empresa. Celebrar los contratos con los trabajadores</li> <li>• Representar a la Empresa como persona jurídica y autorizar con su firma los actos y contratos en que ella tenga que intervenir.</li> <li>• Velar por el correcto uso e inversión de los recursos de la Empresa</li> <li>• Adoptar los reglamentos, manuales de funciones y dictar normas y procedimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades de la Empresa.</li> <li>• Ordenar los gastos, reconocer y disponer los pagos de la Empresa.</li> <li>• Presentar a la Junta Directiva informes de gestión anual.</li> <li>• Demás funciones que le señale o delegue la Junta General de accionistas.</li> </ul>	
<b>7. COMPETENCIAS:</b>	
Técnicas: Toma de decisiones, planificación estratégica, liderazgo	
Comportamiento: Amable, tolerante, ejemplar, recto	
<b>8. PERFIL:</b>	
<b>a) Preparación Académica</b>	Título Universitario Administración de Empresas
<b>b) Experiencia</b>	Experiencia de 4 años en Administración de Empresas
<b>c) Sistemas y Paquetes Informáticos</b>	Word, Excel, Power Point, Internet, Proyect
<b>d) Conocimientos adicionales</b>	Inglés Intermedio
<b>9. RIESGOS OCUPACIONALES:</b>	
✓ Psicosocial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos niveles de responsabilidad</li> <li>• Realización de tareas simultaneas</li> <li>• Altos ritmos de trabajo</li> <li>• Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul>	

Elaborado por: La Autora

<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	ASESOR LEGAL
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Es responsable de la parte legal a todo lo relacionado con la empresa como, procedimientos de la organización. Deberá elaborar los documentos como representante legal de la empresa.
<b>3. REPORTA A:</b>	Gerente General
<b>4. SUPERVISA A:</b>	-
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Gerente
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar documentos relacionados con la parte legal de la empresa de acuerdo a la asignación establecida en el Programa respectivo y coordinar el proceso de su ejecución.</li> <li>• Elaborar la lista de verificación del marco legal.</li> <li>• Ejecutar audiencias en caso que sea requerido de acuerdo al plan establecido.</li> <li>• Realizar la descripción de las no conformidades levantadas en función de los criterios de los empleados, bajo parámetros establecidos y la evidencia encontrada.</li> <li>• Elaborar el Informe de sus actividades y entregarlo a los Dueños de proceso, a la Gerencia General.</li> <li>• Revisar los planes de cierre de las solicitudes de acción correctiva, acción preventiva y mejora.</li> </ul>	

<b>7. COMPETENCIAS:</b>	
Técnicas: Word, Excel, Power Point, Internet, Project	
Comportamiento: Amable, tolerante, carismático, ordenado, puntual	
<b>8. PERFIL:</b>	
<b>a. Preparación Académica</b>	Título Universitario en Derecho, preferiblemente con especialización en el área laboral, administrativo, comercial o civil
<b>b. Experiencia</b>	Un año como secretario/a o recepcionista
<b>c. Conocimientos adicionales</b>	Inglés Intermedio
<b>9. RIESGOS OCUPACIONALES:</b>	
<p>✓ Psicosocial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos niveles de responsabilidad</li> <li>• Realización de tareas simultaneas</li> <li>• Altos ritmos de trabajo</li> <li>• Jornadas de trabajo extensas</li> </ul> <p>✓ Carga Mental:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto grado de elaboración de respuestas</li> <li>• Elaboración de respuestas complejas</li> <li>• Elaboración de respuestas con rapidez</li> <li>• Atención y concentración permanente</li> </ul>	

Elaborado por: La Autora

<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	JEFE DE FINANZAS
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Tiene como objetivo el manejo de la situación financiera y económica de la Empresa, presentación de balances anuales, mantener al día todos los registros contables.
<b>3. REPORTA A:</b>	Gerente General
<b>4. SUPERVISA A:</b>	-
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Gerente
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar los roles mensuales de pago de todo el personal, previa revisión de informes de Jefe de Seguridad y Recursos Humanos.</li> <li>• Realizar mensualmente las declaraciones y pagos al SRI de IVA e Impuesto a la Renta.</li> <li>• Realizar el anexo de retención en la fuente bajo relación de dependencia.</li> <li>• Cuadrar roles de pagos con transferencias realizadas.</li> <li>• Registrar las transferencias bancarias.</li> <li>• Revisar y autorizar facturas de venta y documentos adjuntos.</li> <li>• Controlar la gestión de recuperación de cartera.</li> <li>• Revisar y autorizar los pagos a los proveedores, y empleados previa elaboración de cheques.</li> <li>• Controlar activos fijos e inventarios.</li> <li>• Elaborar la conciliación bancaria mensualmente.</li> <li>• Mantener al día la Contabilidad.</li> </ul>	

- Elaborar los Balances Anuales y registrar en la Superintendencia de Compañías.
- Mantener limpia su área de trabajo
- Demás funciones que su Jefe Inmediato le asigne.

## 7. COMPETENCIAS:

Técnicas: Sistemas Contables, NIIF

Comportamiento: Ético, comprometido, responsable, analítico

## 8. PERFIL:

a) Preparación Académica	Título Universitario Contador CPA
b) Experiencia	2 años
c) Sistemas y Paquetes Informáticos	Word, Excel, Power Point, Visio, Proyect, Internet

## 9. RIESGOS OCUPACIONALES:

- ✓ Psicosocial:
  - Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención al público)
  - Altos niveles de responsabilidad
  - Realización de tareas simultaneas
  - Altos ritmos de trabajo
  - Jornadas de trabajo extensas.
- ✓ Carga Física:
  - Posturas sedentes
  - Posturas fuera del ángulo de confort.
  - Movimientos repetitivos.
- ✓ Carga Mental:
  - Alto grado de elaboración de respuestas
  - Elaboración de respuestas complejas
  - Elaboración de respuestas con rapidez
  - Atención y concentración permanente

<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	AUXILIAR DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Apoyar en los procesos de su área, realizar la facturación a los clientes y manejar los archivos del departamento.
<b>3. REPORTA A:</b>	Jefe de Finanzas
<b>4. SUPERVISA A:</b>	-
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Jefe de Finanzas y Auxiliar 2
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la facturación mensual a los clientes en coordinación con la Gerencia General.</li> <li>• Enviar al sitio las facturas anexadas con los documentos de respaldo solicitados por los clientes.</li> <li>• Verificar que las facturas llegaron al lugar de destino y solicitar retenciones respectivas.</li> <li>• Atención al cliente para resolver problemas en la facturación.</li> <li>• Enviar la documentación correspondiente para la facturación de clientes en la ciudad de Quito.</li> <li>• Revisar y cuadrar valores facturados en la sucursal de Quito.</li> <li>• Ingresar al sistema contable las facturas realizadas en la sucursal de Quito.</li> <li>• Revisión diaria de los movimientos bancarios.</li> <li>• Verificar transferencias y realizar depósitos de pagos de los clientes facturados.</li> <li>• Registrar transferencias y depósitos en el sistema contable para futuros reportes de cuentas por cobrar.</li> <li>• Realizar reportes de cuentas por cobrar.</li> <li>• Cobrar las cuentas pendientes a los clientes.</li> <li>• Controlar el registro de los inventarios de uniformes y equipamiento.</li> </ul>	

- Realización mensual de inventario físico de bodegas de uniformes y equipamiento.
- Mantener el archivo físico de facturas, roles, retenciones, planillas del IESS.
- Mantener la limpieza de su área de trabajo.
- Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.

## 7. COMPETENCIAS:

Técnicas: Sistemas Contables, NIIF

Comportamiento: Ético, comprometido, responsable, analítico

## 8. PERFIL:

<b>a) Preparación Académica</b>	Bachiller, Cruzando estudios universitarios en Administración, Contabilidad, Economía o a fines
<b>b) Experiencia</b>	2 años
<b>c) Sistemas y Paquetes Informáticos</b>	Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

## 9. RIESGO OCUPACIONAL

### ✓ Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención al público)
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultaneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

### ✓ Carga Física:

- Posturas sedentes
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1) NOMBRE DEL CARGO:</b>	JEFE DE TALENTO HUMANO
<b>2) MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Tiene como objetivo la administración del Departamento de Talento Humano y sus procesos de Reclutamiento, Ingreso, Control, Capacitación y Desvinculación de Personal, así como también la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades.
<b>3) REPORTA A:</b>	Gerente
<b>4) SUPERVISA A:</b>	Personal Administrativo y Operativo
<b>5) RELACIÓN DIRECTA:</b>	Gerente, Jefes de los departamentos
<b>6) DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la selección, el reclutamiento y contratación de nuevo personal en base a la ley</li> <li>• Revisar y autorizar la apertura de cuentas bancarias al nuevo personal.</li> <li>• Controlar la asistencia y permisos del personal administrativo y operativo.</li> <li>• Enviar el control de asistencia de personal Administrativo mediante FORMULARIO al departamento de finanzas para la elaboración de los roles.</li> <li>• Elaborar Informe Anual de Necesidades de Capacitación en base al Código de trabajo de cada departamento.</li> <li>• Elaborar el Plan Anual de Capacitación Formulario.</li> <li>• Revisar, autorizar, registrar y coordinar las Vacaciones para el pago o salida de las mismas de acuerdo a los intereses de la Empresa.</li> <li>• Elaborar en coordinación con el Asesor Jurídico de la Empresa las cartas de notificación por terminación de contratos del personal en formato FRH-04 y entregar a la Gerencia para su firma.</li> <li>• Coordinar el envío de las notificaciones por terminación de contrato a la Inspectoría y al Departamento respectivo.</li> <li>• Comunicar sobre la renuncia de un trabajador al área correspondiente.</li> <li>• Receptar las citaciones de la Inspectoría de Trabajo, Demandas Judiciales; comunicar a Gerencia y realizar el trámite correspondiente en coordinación con el asesor jurídico de la Empresa si el caso lo amerita.</li> <li>• Recabar los documentos necesarios para atender los trámites de desvinculación.</li> <li>• Revisar y autorizar los informes mensuales de Operaciones</li> <li>• Revisar y autorizar la nómina para los seguros de vida.</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el acta de finiquito ya elaborada (mediante sistema del M.R.L.) previo a la preparación del cheque y firma del Gerente.</li> <li>• Revisión y firma de todos los cheques.</li> <li>• Evaluación del desempeño.</li> <li>• Mantener la limpieza de su área de trabajo.</li> <li>• Demás funciones que su jefe inmediato le asigne</li> </ul>	
<b>7) COMPETENCIAS:</b>	
Técnicas: Normas de declaraciones contables, Contabilidad básica Comportamiento: Responsable, amable, honesto, paciente, respetuoso, ético	
<b>8) PERFIL:</b>	
<b>a) Preparación Académica</b>	Título Universitario Administración de Empresas, Psicología Industrial
<b>b) Experiencia</b>	2 años
<b>c) Sistemas y Paquetes Informáticos</b>	Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet
<b>9) RIESGO OCUPACIONAL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Psicosocial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención al público)</li> <li>• Altos niveles de responsabilidad</li> <li>• Realización de tareas simultaneas</li> <li>• Altos ritmos de trabajo</li> <li>• Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> </li> <li>✓ Carga Física: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posturas sedentes</li> <li>• Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>• Movimientos repetitivos.</li> </ul> </li> <li>✓ Carga Mental: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto grado de elaboración de respuestas</li> <li>• Elaboración de respuestas complejas</li> <li>• Elaboración de respuestas con rapidez</li> <li>• Atención y concentración permanente</li> </ul> </li> </ul>	

Elaborado por: La Autora

<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	ASISTENTE DE TALENTO HUMANO
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Tiene como objetivo el apoyo en todos los procesos del Departamento de Talento Humano y en especial la desvinculación del personal pasivo de la Empresa.
<b>3. REPORTA A:</b>	Jefe de Talento Humano
<b>4. SUPERVISA A:</b>	Auxiliar
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Todo el personal
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar la salida del personal desvinculado en el sistema del IESS. Y en Sistema de Talento Humano.</li> <li>• Recepar del Departamento de Operaciones el Acta de Recepción de Entrega de insignias y uniformes.</li> <li>• Elaborar Acta de Finiquito mediante el sistema del M.R.L. y entregar a Finanzas para la realización de cheque y firma de gerencia.</li> <li>• Tramitar la certificación de cheques para pago de Acta de Finiquito.</li> <li>• Recabar información y elaborar documentación para atender los procesos de demandas en coordinación con el Jefe de RR.HH.</li> <li>• Tramitar todo requerimiento en la Inspectoría de trabajo.</li> <li>• Coordinar toda la logística para capacitaciones en base a FTH-03.</li> <li>• Llevar un registro de los participantes a las capacitaciones.</li> <li>• Solicitar o elaborar (según el caso) los certificados de las capacitaciones.</li> <li>• Archivar los certificados de los participantes en cada una de las carpetas.</li> <li>• Elaborar informes mensuales, semestrales y anuales para el COSP</li> <li>• Llevar un archivo de Personal Problemático.</li> </ul>	

- Pasivo en físico y magnético.
- Mantener la limpieza de su área de trabajo
- Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.

## 7. COMPETENCIAS:

Técnicas: Registrar y atender inquietudes de los trabajadores

Comportamiento: Responsable, amable, honesto, paciente, respetuoso, ético

## 8. PERFIL:

<b>a) Preparación Académica</b>	Tecnólogo, Cruzando estudios universitarios en Administración, Contabilidad, Economía o a fines
<b>b) Experiencia</b>	2 años
<b>c) Sistemas y Paquetes Informáticos</b>	Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

## 9. RIESGO OCUPACIONAL:

### ✓ Psicosocial:

- Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención al público)
- Altos niveles de responsabilidad
- Realización de tareas simultaneas
- Altos ritmos de trabajo
- Jornadas de trabajo extensas.

### ✓ Carga Física:

- Posturas sedentes
- Posturas fuera del ángulo de confort.
- Movimientos repetitivos.

<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	AUXILIAR DE TALENTO HUMANO
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Tiene como objetivo el apoyo en todos los procesos del Departamento de Talento Humano y en especial la vinculación del personal.
<b>3. REPORTA A:</b>	Jefe de Talento Humano
<b>4. SUPERVISA A:</b>	-
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Jefe del departamento y Auxiliar de Nómina
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocar al personal por el medio más apropiado con las competencias establecidos para cubrir una nueva vacante.</li> <li>• Receptar y verificar las carpetas de los aspirantes para cargos administrativos.</li> <li>• Receptar y verificar los requisitos de las carpetas del personal operativo contratado por el Departamento de Operaciones.</li> <li>• Preparar los contratos para el nuevo personal en coordinación con el Jefe de Talento Humano.</li> <li>• Afiliar al nuevo personal al IESS mediante la página web correspondiente.</li> <li>• Ingresar al nuevo personal al Sistema de Talento Humano y en caso de ser personal administrativo en el Sistema FireSoft.</li> <li>• Solicitar la apertura de cuentas al personal nuevo en el banco correspondiente previo la autorización del Jefe de Talento Humano y Gerente.</li> <li>• Elaborar informes mensuales, semestrales y anuales.</li> <li>• Elaborar la nómina mensual para seguros de vida del personal.</li> <li>• Manejar el archivo de personal activo.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la limpieza de su área de trabajo</li> <li>• Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</li> </ul>	
<b>7. COMPETENCIAS:</b>	
<p>Técnicas: Registrar y atender inquietudes de los trabajadores</p> <p>Comportamiento: Responsable, amable, honesto, paciente, respetuoso, ético</p>	
<b>8. PERFIL:</b>	
<b>a) Preparación Académica</b>	Tecnólogo, Cruzando estudios universitarios en Administración, Contabilidad, Economía o a fines
<b>b) Experiencia</b>	1 años
<b>c) Sistemas y Paquetes Informáticos</b>	Word, Excel, Power Point, Visio, Proyect, Internet
<b>9. RIESGO OCUPACIONAL:</b>	
<p>✓ Psicosocial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención al público)</li> <li>• Altos niveles de responsabilidad</li> <li>• Realización de tareas simultaneas</li> <li>• Altos ritmos de trabajo</li> <li>• Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> <p>✓ Carga Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posturas sedentes</li> <li>• Posturas fuera del ángulo de confort.</li> <li>• Movimientos repetitivos.</li> </ul>	

DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA MANUAL DE FUNCIONES	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	JEFE DE MONITOREO
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Mantener el control de la central de monitoreo y de los centralistas, coordinar las contingencias que se puedan suscitar.
<b>3. REPORTA A:</b>	Jefe de Operaciones
<b>4. SUPERVISA A:</b>	Auxiliar Técnico de Sistema
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Todo el personal
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar informe diario de supervisor y centralistas de monitoreo</li> <li>• Supervisar las áreas donde exista monitoreo electrónico en Cayambe y Pimampiro.</li> <li>• Realizar informes semanales de monitoreo,</li> <li>• Mantener el archivo de datos actualizado de todos los clientes de monitoreo.</li> <li>• Reportar a finanzas todas las órdenes de trabajo para la facturación al cliente.</li> <li>• Elaborar solicitud de compras de materiales y remitir al Jefe de Operaciones.</li> <li>• Coordinar con comercialización en caso de incremento de clientes de monitoreo.</li> <li>• Mantener limpia su área de trabajo.</li> <li>• Demás funciones que su Jefe inmediato le asigne.</li> </ul>	
<b>7. COMPETENCIAS:</b>	
Técnicas: Conocer el sistema de la empresa, mantenerse actualizado en los sistemas Comportamiento: Amable, honesto, ético, sociable	
<b>8. PERFIL:</b>	
<b>a) Preparación Académica</b>	Título Universitario en Sistemas
<b>b) Experiencia</b>	1 años
<b>c) Sistemas y Paquetes Informáticos</b>	Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet
<b>9. RIESGO OCUPACIONAL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carga Física: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posturas prolongadas</li> <li>• Posturas fuera del ángulo de confort</li> <li>• Movimientos repetitivos</li> <li>• Manejo manual de cargas</li> <li>• Movimientos con requerimientos de fuerza</li> </ul> </li> <li>✓ Ruido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de presión sonora continuos</li> </ul> </li> <li>✓ Psicosocial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención al público)</li> <li>• Altos niveles de responsabilidad</li> <li>• Realización de tareas simultaneas</li> <li>• Altos ritmos de trabajo</li> <li>• Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul> </li> </ul>	

<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	CENTRALISTA DE MONITOREO
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Mantenerse alerta a las señales emitidas por la central de monitoreo y coordinar el auxilio inmediato en caso de contingencias.
<b>3. REPORTA A:</b>	Jefe de Monitoreo
<b>4. SUPERVISA A:</b>	-
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Auxiliares, Jefes Departamentales
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<p>Mantener al día todos los datos del clientes en el Sistema de Monitoreo.</p> <p>Solicitar a los clientes los Códigos de Apertura o Emergencia de acuerdo al caso.</p> <p>Verificar y reconocer los diferentes tipos de Alarma que se activan en el Sistema de Monitoreo.</p> <p>Realizar las pruebas respectivas de funcionamiento del sistema conjuntamente con el Técnico.</p> <p>Actuar de acuerdo al Instructivo de Procedimientos del Centralista según los diferentes tipos de alarma que se activen en el sistema. Como son: En Caso de Apertura, Cierre, Robo, Pánico o Incendio.</p> <p>Llamar al cliente en caso de encontrar alguna novedad en aperturas y cierres.</p> <p>Informar al supervisor si hubiera sospecha de alguna contingencia.</p> <p>Coordinar la notificación de algún siniestro a la policía o bombero.</p> <p>Mantener comunicación constante con el supervisor que atendiera cualquier llamado de alerta de la central.</p> <p>Reportar a la central de radio la hora de relevos de centralistas y cada momento que se lo disponga.</p> <p>Registrar en la bitácora de la central los relevo y cualquier novedad existente.</p> <p>Entregar el informe diario de Novedades al Jefe de Operaciones.</p> <p>Mantener la limpieza de su área de trabajo</p> <p>Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</p>	

<b>7. COMPETENCIAS:</b>	
Técnicas: Perfecto uso del sistema FireSoft	
Comportamiento: Ético, comprometido, responsable, analítico	
<b>8. PERFIL:</b>	
<b>a) Preparación Académica</b>	Egresado o Estudiante de Sistemas
<b>b) Experiencia</b>	1 años
<b>c) Sistemas y Paquetes Informáticos</b>	Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet
<b>9. RIESGO OCUPACIONAL:</b>	
<p>✓ Carga Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posturas prolongadas</li> <li>• Posturas fuera del ángulo de confort</li> <li>• Movimientos repetitivos</li> <li>• Manejo manual de cargas</li> <li>• Movimientos con requerimientos de fuerza</li> </ul> <p>✓ Ruido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveles de presión sonora continuos</li> </ul> <p>✓ Psicosocial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de buenas relaciones interpersonales (atención al público)</li> <li>• Altos niveles de responsabilidad</li> <li>• Realización de tareas simultaneas</li> <li>• Altos ritmos de trabajo</li> <li>• Jornadas de trabajo extensas.</li> </ul>	

Elaborado por: La Autora



<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b>	
<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	<b>JEFE DE COMERCIALIZACIÓN</b>
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Lograr que los procesos de Comercialización se cumplan de acuerdo a lo establecido.
<b>3. REPORTA A:</b>	Gerente General
<b>4. SUPERVISA A:</b>	Asistente de Comercialización
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Gerente y Asistente de Comercialización
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar el plan anual de comercialización</li> <li>• Revisar y priorizar las invitaciones de la página web. Compras públicas.gob.ec.</li> <li>• Realizar las preguntas y revisar respuestas del sistema de compras públicas.</li> <li>• Elaborar Índice de contenido de formularios requeridos en el sistema de Compras Públicas.</li> <li>• Realizar la convalidación de errores.</li> <li>• Informar sobre la fecha y hora de Puja a la Gerencia</li> <li>• Realizar la puja electrónica con valores aprobados por la Gerencia.</li> <li>• Elaborar y entregar el informe de adjudicación FCO-01 en caso de ganar el contrato.</li> <li>• Elaborar contratos de acuerdo a FCO-03.</li> <li>• Coordinar la ejecución de las actividades de promoción y publicidad del servicio.</li> <li>• Mantener la limpieza de su área de trabajo.</li> <li>• Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</li> </ul>	
<b>7. COMPETENCIAS:</b>	
Técnicas: Comunicar novedades, pendiente de alarmas	
Comportamiento: Responsable, atento, ético, rápida reacción	
<b>8. PERFIL:</b>	
<b>a) Preparación Académica</b>	Título Universitario Administración de Empresas, Contabilidad, Marketing o a fines
<b>b) Experiencia</b>	2 años
<b>c) Sistemas y Paquetes Informáticos</b>	Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet
<b>9. RIESGO OPERACIONAL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carga Física: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posturas sedentes</li> <li>• Movimientos repetitivos</li> </ul> </li> <li>✓ Carga Mental: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto grado de elaboración de respuestas</li> <li>• Elaboración de respuestas complejas</li> <li>• Elaboración de respuestas con rapidez</li> <li>• Atención y concentración permanente</li> </ul> </li> </ul>	

Elaborado por: La Autora

<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	AUXILIAR DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Apoyar en los procesos de su área en especial a los procesos de Comercialización en el sector privado y atender los requerimientos de los clientes.
<b>3. REPORTA A:</b>	Jefe de Comercialización
<b>4. SUPERVISA A:</b>	-
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Jefe de Comercialización
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolectar información y alimentar la base de datos de clientes potenciales.</li> <li>• Realizar visitas a clientes y entregar proformas.</li> <li>• Solicitar estudios de vulnerabilidad al departamento de Operaciones en caso de requerirlo.</li> <li>• Llenar con el cliente la solicitud de servicio y entregar al Jefe de Comercialización</li> <li>• Legalizar el contrato de prestación de servicios.</li> <li>• Mantener un registro actualizado de las ventas realizadas.</li> <li>• Llevar un registro de atención al cliente.</li> <li>• Realizar encuestas a los clientes.</li> <li>• Canalizar las sugerencias de los clientes a los departamentos respectivos.</li> <li>• Llevar un control de las sugerencias y los correctivos aplicados.</li> <li>• Realizar el control de Calidad del Servicio con el cliente una vez por mes.</li> <li>• Mantener limpia su área de trabajo</li> </ul>	
<b>7. COMPETENCIAS:</b>	
Técnicas: Revisar el portal de compras públicas, comunicar novedades Comportamiento: Responsable, atento, Rápida reacción, ordenado	
<b>8. PERFIL:</b>	
<b>a) Preparación Académica</b>	Egresado, o cruzando la carrera de Marketing
<b>b) Experiencia</b>	No indispensable
<b>c) Sistemas y Paquetes Informáticos</b>	Word, Excel, Power Point, Visio, Project, Internet

DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA MANUAL DE FUNCIONES	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	SUPERVISOR
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Controlar al personal de Guardias del área asignada en cualquier ciudad del país
<b>3. REPORTA A:</b>	Jefe de Seguridad
<b>4. SUPERVISA A:</b>	Guardias
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Guardias y Jefes de Seguridad
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los estudios de vulnerabilidad de los puestos asignados.</li> <li>• Elaborar las consignas de cada puesto.</li> <li>• Apoyar al proceso de reclutamiento de personal Operativo.</li> <li>• Realizar la inducción del nuevo personal.</li> <li>• Realizar los relevos de los puestos en coordinación con su jefe inmediato.</li> <li>• Realizar supervisiones continuas y sorpresivas de los puestos a su cargo.</li> <li>• Dar apoyo inmediato cuando se lo requiera a cualquier punto.</li> <li>• Notificar las novedades de los puestos vía telefónica, mail (el medio más idóneo) y posteriormente enviar por escrito, a su jefe inmediatamente y al cliente de ser necesario y dar soluciones a las mismas.</li> <li>• En caso de siniestro realizar la respectiva denuncia.</li> <li>• Presentar informes diarios de novedades.</li> <li>• Presentar los informes mensuales.</li> <li>• Realizar visitas semanales al cliente o cuando este lo requiera.</li> <li>• Apoyar en la entrega de facturas a los clientes.</li> <li>• Mantener limpia su área de trabajo.</li> <li>• Demás funciones que su jefe inmediato le asigne.</li> </ul>	
<b>7. COMPETENCIAS:</b>	
Comportamiento: Responsable, atento, rápida reacción, respetuoso, comunicativo	
<b>8. PERFIL:</b>	
<b>a) Preparación Académica</b>	Ex militar o Ex Policía (técnicas de seguridad y disciplina)
<b>b) Experiencia</b>	2 años en vigilancia y seguridad
<b>c) Conocimientos adicionales</b>	Licencia de Conducción
<b>9. RIESGOS OCUPACIONALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Postura bípeda mantenida</li> <li>✓ Radiaciones: (realización de trabajos a la intemperie con exposición a rayos solares)</li> <li>✓ Exposición a bajas temperaturas</li> <li>✓ Ruido</li> <li>✓ Conducir en moto</li> <li>✓ Exposición a polvos y gases</li> <li>✓ Exposición al riesgo público en manifestaciones o alteraciones del orden</li> </ul>	

<b>DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA</b> <b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	
<b>1. NOMBRE DEL CARGO:</b>	CONSERJE
<b>2. MISIÓN DEL PUESTO:</b>	Tiene como objetivo mantener la limpieza y orden de todas las áreas donde funciona la Matriz, así como también el mantenimiento de los jardines y manejo de desechos
<b>3. REPORTA A:</b>	Jefe de Talento Humano
<b>4. SUPERVISA A:</b>	-
<b>5. RELACIÓN DIRECTA:</b>	Todos los departamentos
<b>6. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el aseo de las áreas asignadas.</li> <li>• Realizar mantenimiento de las instalaciones donde funciona la matriz</li> <li>• Mantener en buenas condiciones los jardines.</li> <li>• Enviar y retirar la valija de las Courier indicadas por la recepcionista.</li> <li>• Realizar labores de mensajería cuando se necesite.</li> <li>• Todas las demás funciones que su Jefe inmediato le asigne.</li> </ul>	
<b>7. COMPETENCIAS:</b>	
Comportamiento: Responsable, atento, respetuoso, comunicativo, sociable	
<b>8. PERFIL:</b>	
<b>a) Preparación Académica</b>	Bachillerato culminado
<b>b) Experiencia</b>	No indispensable
<b>9. RIESGO OCUPACIONAL:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Locativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desplazamiento dentro de la ciudad</li> </ul> </li> <li>✓ Público: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición a violencia social y vandalismo</li> </ul> </li> <li>✓ Carga mental: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y concentración</li> </ul> </li> <li>✓ Psicosocial <ul style="list-style-type: none"> <li>• Altos niveles de responsabilidad</li> <li>• Manejo de información y papelería de reserva</li> </ul> </li> </ul>	

### 3.5.1. Plan de cuentas

El plan de cuentas presenta rubros, cuentas y subcuentas analíticas de mayor aplicación para que represente una herramienta útil para la entidad sujeta a investigación.

Cada cuenta se encuentra detallada con su respectivo código que identifica y proporciona facilidad en el ingreso al sistema contable y a la jurnalización.

#### PLAN DE CUENTAS PARA DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
<b>1</b>	<b><u>ACTIVOS</u></b>
<b>1.01</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
1.01.01	Efectivo y equivalentes al efectivo
1.01.01.01	Caja
1.01.01.01.001	Caja Chica
1.01.01.01.002	Fondo Rotativo
1.01.01.01.003	Fondos por Liquidar
1.01.01.02	Bancos
1.01.01.02.001	Banco del Pacífico Corriente
1.01.01.02.002	Banco del Pacífico Ahorros
1.01.01.02.003	COAC Tulcán
1.01.01.02.004	COAC Atuntaqui
1.01.01.02.005	COAC Artesanos
1.01.01.02.006	Banco Promerica
1.01.01.02.007	Banco de Guayaquil
1.01.01.02.008	Banco Bolivariano
1.01.01.03	Inversiones
<b>1.01.02</b>	<b>ACTIVO EXIGIBLE</b>
1.01.02	Documentos y Cuentas por Cobrar
1.01.02.01	Documentos y Cuentas por Cobrar Clientes
1.01.02.01.001	Cuentas por Cobrar Ventas

1.01.02.02	Documentos y Cuentas por Cobrar Empleados
1.01.02.02.001	Anticipo de Quincena
1.01.02.02.002	Anticipo de Sueldo
1.01.02.02.003	Préstamo de Empresa a Empleados
1.01.02.08	(-) Provisión de Cuentas Incobrables
<b>1.01.03</b>	<b>ACTIVOS REALIZABLES</b>
1.01.03	Inventarios
1.01.03.01	Inventarios Consumibles
1.01.03.01.001	Inventario Uniformes
1.01.03.01.002	Inventario Equipo de Monitoreo
1.01.03.01.003	Inventario Equipamiento
1.01.03.01.004	Inventario Suministros de Oficina
1.01.03.02	(-) Provisión de Inventarios por Valor Neto de REA
1.01.03.03	(-) Provisión de Inventario por Deterioro
1.01.04	Servicios y Otros Pago Anticipados
1.01.04.001	Anticipos a Proveedores
1.01.04.002	Seguros Pagados por Anticipado
1.01.04.003	Otros Anticipos Entregados
1.01.05	Activos por Impuestos Corrientes
1.01.05.01	IVA Pagado 12%
1.01.05.01.001	IVA 12%
1.01.05.02	Retenciones del IVA
1.01.05.02.001	Retención del IVA Presuntivo
1.01.05.02.002	Retención del IVA 30%
1.01.05.02.003	Retención del IVA 70%
1.01.05.02.004	Retención el IVA 100%
1.01.05.03	Crédito Tributario a Favor de la Empresa (IVA)
1.01.05.03.001	Crédito Tributario IVA Comprar
1.01.05.03.002	Crédito Tributario IVA Retenciones
1.01.05.04	Crédito Tributario a Favor de la Empresa (IR)
1.01.05.04.001	Retención en la Fuente 1%
1.01.05.04.002	Retención en la Fuente 2%

W1.01.05.04.003	Retención Renta Presuntiva 0.3% w
1.01.05.04.004	Retención Fuente Rendimiento Financiero
1.01.05.04.005	Crédito Tributario Impuesto a la Renta Años Anteriores
1.01.05.04.006	Anticipo Impuesto a la Renta
1.01.05.04.007	Retención en la Fuente 8%
1.01.05.04.008	Crédito Tributario IR
1.01.05.04.009	Retención Rendimientos Financieros 2%
1.01.06	Activos No Corrientes Mantenidos para la Venta
<b>1.02</b>	<b>ACTIVO FIJO</b>
1.02.01	Propiedades, Planta y Equipo
1.02.01.01	No Depreciable
1.02.01.01.001	Terrenos
1.02.01.02	Depreciables
1.02.01.02.001	Edificios
1.02.01.02.002	Construcciones en Curso
1.02.01.02.003	Instalaciones
1.02.01.02.004	Muebles y Enseres
1.02.01.02.005	Armamiento
1.02.01.02.006	Equipo de Computación
1.02.01.02.007	Equipo de Comunicación
1.02.01.02.008	Vehículos, Equipos de Transporte
1.02.01.02.009	Sistema de Monitoreo
1.02.01.02.010	Repuestos y Herramientas
1.02.01.02.011	Equipo de Oficina
1.02.01.02.012	Otros Propiedad, Planta y Equipo
1.02.01.02.013	Equipo de Corte
1.02.01.03	(-) Depreciación acumulada Propiedad, Planta y Equipo
1.02.01.03.001	Depreciación Acumulada Instalaciones
1.02.01.03.002	Depreciación Acumulada Muebles y Enseres
1.02.01.03.003	Depreciación Acumulada Armamiento
1.02.01.03.004	Depreciación Acumulada Equipo de Computación
1.02.01.03.005	Depreciación Acumulada Equipo de Comunicación

1.02.01.03.006	Depreciación Acumulada Vehículos, Equipos de Transporte
1.02.01.03.007	Depreciación Acumulada Sistema de Monitoreo
1.02.01.03.008	Depreciación Acumulada Edificio
1.02.02	Activos Intangibles
1.02.02.01	Plusvalías
1.02.02.02	Marcas, Patentes, Derecho de Llaves
1.02.02.03	(-) Amortización Acumulada de Activos Intangibles
1.02.03	Activos por Impuestos Diferidos
1.02.04	Activos Financieros No Corrientes
1.02.04.01	Documentos y Cuentas por Cobrar
1.02.04.02	(-) Provisión Cuentas Incobrables Activos Financieros No Corrientes
1.02.05	Otros Activos No Corrientes
<b><u>2</u></b>	<b><u>PASIVOS</u></b>
<b>2.01</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
2.01.01	Cuentas y Documentos por Pagar
2.01.01.01	Locales
2.01.01.01.001	Proveedores Varios
2.01.01.01.002	Otras Cuentas por Pagar Interno Compañía
2.01.01.01.003	Otra Cuentas por Pagar Clientes
2.01.02	Obligaciones con Instituciones Financieras
2.01.02.01	Locales
2.01.03	Otras Obligaciones Corrientes
2.01.03.01	Obligaciones Fiscales
2.01.03.01.001	IVA Ventas 12%
2.01.03.01.002	Retenciones Bienes 1%
2.01.03.01.003	Retenciones Servicios (Mano de Obra) 2%
2.01.03.01.004	Retención Servicios (Sociedades) 2%
2.01.03.01.005	Retención Servicios (Intelecto) 8%
2.01.03.01.006	Retenciones Transporte 1%
2.01.03.01.007	Retenciones Publicidad 1%
2.01.03.01.008	Retenciones Seguros del 10% el 1%
2.01.03.01.009	Retenciones Arriendos 8%



2.01.03.01.010	Retenciones de Impuesto a la Renta por Relación de Dependencia
2.01.03.01.011	Retenciones Otras Aplicables 1%
2.01.03.01.012	Retenciones Otras Aplicables 2%
2.01.03.01.013	Retenciones Otras Aplicables 8%
2.01.03.01.014	Retenciones Otras Aplicables 25%
2.01.03.01.015	Retenciones Otras Aplicables 10%
2.01.03.01.016	Retenciones del IVA 30%
2.01.03.01.017	Retenciones del IVA 70%
2.01.03.01.018	Retenciones del IVA 100%
2.01.03.02	Impuesto a la Renta por Pagar del Ejercicio
2.01.03.03	Con I IESS
2.01.03.03.001	Aporte Patronal IESS 12.15%
2.01.03.03.002	Aporte Personal IESS 9.45%
2.01.03.03.003	Fondos de Reserva
2.01.03.03.004	Préstamos Quirografarios
2.01.03.03.005	Préstamos Hipotecarios
2.01.03.04	Por Beneficios de Ley a Empleados
2.01.03.04.001	Décimo Tercer Sueldo por Pagar
2.01.03.04.002	Décimo Cuarto Sueldo por Pagar
2.01.03.04.003	Vacaciones
2.01.03.04.004	Salario Digno por Pagar
2.01.03.05	Participación Trabajadores por Pagar del Ejercicio
2.01.03.05.001	15% Participación Trabajadores por Pagar del Ejercicio
2.01.03.06	Dividendos por pagar
2.01.03.06.001	Mónica Jaramillo
2.01.03.06.002	Ramio Yépez
2.01.03.06.003	Marcelo Yépez
2.01.04.03	Otras Cuentas por Pagar
2.01.04.03.001	Valores por Liquidar Empleados
2.01.05	Otros Pasivos Financieros
2.01.06	Anticipos de Clientes
2.01.06.01	Anticipo Clientes Prepago

2.01.06.01.001	Anticipo de Clientes Varios
2.01.07	Provisiones
2.01.08	Otros Pasivos Corrientes
2.01.08.001	Otras Cuentas por Pagar
<b>2.02</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
2.02.01	Cuentas y Documentos por Pagar
2.02.02	Obligaciones con Instituciones Financieras
2.02.03	Cuenta por Pagar Accionistas Préstamo L/P
2.02.03.001	Mónica Jaramillo
2.02.03.002	Ramio Yépez
2.02.03.003	Marcelo Yépez
<b><u>3</u></b>	<b><u>PATRIMONIO NETO</u></b>
<b>3.01</b>	<b>CAPITAL</b>
3.01.01	Capital Suscito o asignado
3.01.02	(-) Capital suscrito no pagado
3.02	Aportes d Socios Accionista para Futuras Capitalizaciones
3.02.001	Mónica Jaramillo
3.02.002	Ramio Yépez
3.02.003	Marcelo Yépez
3.03	Prima por Emisión Primaria de Acciones
3.04	Reservas
3.04.001	Reserva Legal
3.04.002	Reserva Facultativa
3.04.003	Reserva de Capital
3.04.004	Reserva Contingencia SRI
3.04.02	Otras Reservas
3.04.02.001	Reserva Adicional
3.05	Resultados
3.06	Resultados Acumulados
3.06.01	Ganancias Acumuladas
3.06.02	(-) Pérdidas Acumuladas
3.07	Resultados del Ejercicio

3.07.01	Ganancia Neta del Período
3.07.02	(-) Pérdida Neta del Período
<b><u>4</u></b>	<b><u>INGRESOS</u></b>
<b>4.01</b>	<b>INGRESOSPOR ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>
4.01.01	Ingresos por Ventas
4.01.01.001	Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada
4.01.01.002	Servicio de Monitoreo
4.01.01.003	Venta de Equipos de Monitoreo
4.01.01.004	Venta de Uniformes
<b>4.01.02</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>
4.01.02.001	Costos Administrativos
4.01.02.002	Intereses Financieros
4.01.02.003	Intereses por Multas
4.01.02.004	Ingresos de Orden
<b><u>5</u></b>	<b><u>COSTOS Y GASTOS</u></b>
<b>5.01</b>	<b>COSTO DE VENTASY PRODUCCIÓN</b>
5.01.01	Materiales Utilizados o Productos Vendidos
5.01.01.001	Costo de Ventas Equipos de Monitoreo
5.01.01.002	Costo de Venta Uniformes
5.01.01.003	Devolución en Ventas
<b>5.02</b>	<b>GASTOS</b>
5.02.01	Gastos Administrativos
5.02.01.01	Sueldos, Salarios y Demás Remuneraciones
5.02.01.01.001	Sueldos y Salarios
5.02.01.01.002	Horas Extras
5.02.01.01.003	Alimentación
5.02.01.01.004	Movilización
5.02.01.01.005	Hospedaje
5.02.01.01.006	Gasto Pago de Paternidad
5.02.01.01.007	Gasto Honorarios ND
5.02.01.02	Aportes a la Seguridad Social
5.02.01.02.001	Aporte Patronal 12.15%

5.02.01.02.002	Fondos de Reserva
5.02.01.03	Beneficios Sociales e Indemnizaciones
5.02.01.03.001	Décimo Tercer Sueldo
5.02.01.03.002	Décimo Cuarto Sueldo
5.02.01.03.003	Vacaciones
5.02.01.03.004	Indemnizaciones Despido Intempestivo
5.02.01.03.005	Indemnizaciones por Desahucio
5.02.01.03.006	Bonificaciones Voluntarias
5.02.01.03.007	Salario Digno
5.02.01.03.008	Gasto Resolución Juicio Laboral
5.02.01.04	Gasto Planes de Beneficios a Empleados
5.02.01.04.001	Provisión por Jubilación
5.02.01.04.002	Provisión Décimo Tercero
5.02.01.04.003	Provisión Décimo Cuarto
5.02.01.04.004	Provisión Vacaciones
5.02.01.04.005	Provisión Aporte Patronal
5.02.01.04.006	Provisión Fondos de Reserva
5.02.01.04.007	Provisión Impuesto a la Renta
5.02.01.05	Otros Gastos Personales
5.02.01.05.001	Uniformes y Overoles
5.02.01.05.002	Selección de Personal
5.02.01.05.003	Capacitaciones
5.02.01.05.004	Gastos Médicos y Similares
5.02.01.05.005	Agasajos y Festejos
5.02.01.05.006	Colaboraciones
5.02.01.06	Honorarios y Comisiones
5.02.01.06.001	Honorarios Profesionales
5.02.01.07	Mantenimiento Propiedad, Planta y Equipo
5.02.01.07.001	Mantenimiento Instalaciones
5.02.01.07.002	Mantenimiento Muebles y Enseres
5.02.01.07.003	Mantenimiento Armamento
5.02.01.07.004	Mantenimiento Equipo de Computación

5.02.01.07.005	Mantenimiento Equipo de Comunicación
5.02.01.07.006	Mantenimiento Vehículos, Equipo de Transporte
5.02.01.07.007	Mantenimiento Equipo de Oficina
5.02.01.07.008	Mantenimiento Sistema de Monitoreo
5.02.01.07.009	Mantenimiento Sistema Contable
5.02.01.08	Gastos de Vehículo
5.02.01.08.001	Matriculación
5.02.01.08.002	SOAT
5.02.01.08.003	Garaje, Peaje, Otros
5.02.01.08.004	Combustible Vehículos
5.02.01.09	Seguros y Reaseguros
5.02.01.09.001	Seguro Responsabilidad Civil
5.02.01.09.002	Seguro cumplimiento del Contrato
5.02.01.09.003	Seguro de Vida y Accidente
5.02.01.09.004	Seguro de Incendio
5.02.01.09.005	Seguro de Robo
5.02.01.09.006	Seguro Vehículos
5.02.01.09.007	Seguro de Fidelidad
5.02.01.10	Gastos de Gestión
5.02.01.10.001	Gastos de Gestión
5.02.01.10.002	Gasto Certificación
5.02.01.11	Gastos de Viaje
5.02.01.11.001	Gastos de Viajes al Exterior
5.02.01.11.002	Gastos de Viajes Nacionales
5.02.01.12	Agua, Energía, Luz y Telecomunicaciones
5.02.01.12.001	Agua Potable
5.02.01.12.002	Energía Eléctrica
5.02.01.12.003	Servicio de Internet
5.02.01.12.004	Servicio de Monitoreo
5.02.01.12.005	Servicio Telefonía Local
5.02.01.12.006	Servicio Telefonía Celular
5.02.01.12.007	Servicio de Limpieza

5.02.01.12.008	Servicio de TV Cable
5.02.01.13	Gastos de oficina
5.02.01.13.001	Suministros de Oficina
5.02.01.13.002	Suministros de Computación
5.02.01.13.003	Fotocopias
5.02.01.13.004	Material Impreso y Formularios
5.02.01.13.005	Suministros de Cafetería
5.02.01.13.006	Alimentación y Similares
5.02.01.13.007	Arriendo de Oficina
5.02.01.13.008	Gasto Suscripción Anual GOOGLE
5.02.01.13.009	Gasto Muebles de Oficina
5.02.01.13.010	Gasto Equipos de Oficina
5.02.01.13.011	Suministros de Enfermería
5.02.01.14	Impuestos, Contribuciones y Otros
5.02.01.14.001	Impuestos Fiscales
5.02.01.14.002	Impuestos Municipales
5.02.01.14.003	Impuesto 1.5x1000 sobre los Activos
5.02.01.14.004	Permiso Cuerpo de Bomberos
5.02.01.14.005	Impuesto a la Salida de Divisas
5.02.01.14.006	Gasto Multas
5.02.01.14.007	Gasto Trámites y Permisos
5.02.01.14.008	Gasto Afiliación Anual
5.02.01.14.009	ICE
5.02.01.15	Depreciaciones
5.02.01.16	Amortizaciones
5.02.01.16.001	Intangibles
5.02.01.16.002	Otros Activos
5.02.01.17	Gasto Deterioro
5.02.01.17.001	Propiedades, Planta y Equipo
5.02.01.17.002	Otros Activos
5.02.01.18	Otros Gastos
5.02.01.18.001	Encomiendas y Correos

5.02.01.18.002	Transportes y Fletes
5.02.01.18.003	Gastos Bancarios
5.02.01.18.004	Gastos Varios
5.02.01.18.005	Gastos No Deducibles
5.02.01.18.006	Gasto Útiles de Aseo
5.02.01.18.007	Gasto Publicación
5.02.01.18.008	Gasto Siniestro
5.02.01.18.009	Gasto Asesoría
5.02.01.18.010	Gasto Retenciones Asumidas
5.02.01.18.011	Gasto Publicidad y Propaganda
5.02.01.19	Plan Seguro Médico
5.02.02	Gastos Operativos
5.02.02.001	Gasto Municiones
5.02.02.002	Gasto Equipamiento
5.02.02.003	Alimentación y Similares
5.02.02.004	Movilización
5.02.02.005	Gasto Sueldo y Salarios
5.02.02.006	Arriendo de Frecuencia
5.02.03	Gastos Financieros
5.02.03.01	Intereses
5.02.03.01.001	Intereses Bancarios
5.02.03.01.002	Intereses por Mora
5.02.03.02	Comisiones
5.02.03.02.001	Comisiones Bancarias
5.02.03.02.002	Comisión en Ventas
5.02.04	Gatos Generales
5.03	Otros Gastos

## **1. ACTIVO**

Contemplan los recursos financieros, valores en efectivos, depósitos, dinero por cobrar, inversiones, etc., es decir los bienes que la empresa posee.

### **1.01. 1.01. Activo corriente**

Como su nombre lo indica representa al efectivo disponible para procedimientos regulares y equivalentes al efectivo. El efectivo es un activo de alto riesgo por lo que difícil de controlar, por lo que se requiere mayores procedimientos de control.

#### **1.01.01.01. CAJA**

Esta cuenta identifica el efectivo de Delta Seguridad, en otras palabras, compone los valores monetarios disponibles en la empresa para cubrir operaciones de uso inmediato, debido a esto es considerada una de las cuentas de mayor movimiento dentro de los estados financieros.

#### **1.01.01.02. CAJA CHICA**

Esta cuenta está representada por una pequeña cantidad de dinero, para cubrir relativamente pequeños o poco significativos.



### **CONTROL INTERNO PARA LA CUENTA CAJA**

#### **POLÍTICAS:**

- Realizar los depósitos de manera íntegra e inmediatamente dinero recaudado en la empresa.
- Las salidas de efectivo se harán con autorización previa.
- Los sobrante o faltantes en caja serán cargados a la persona que la custodia con un multa del mismo valor de la diferencia.
- Igualmente los sobrante o faltantes no identificados se considerara con una gran irregularidad.

#### **PROCEDIMIENTOS:**

- Arqueos sorpresivos
- Elaboraciones las respectivas actas de los arqueos realizados
- Las entradas de salidas del efectivo serán controladas con los comprobantes de entrada y salida.
- Las claves de la caja fuerte deben ser actualizadas por lo menos cada trimestre.

Elaborado por: La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

## **CONTROL INTERNO DE CAJA CHICA**

### **POLÍTICAS**

- El valor correspondiente a la cuenta caja chica será de 150,00 dólares.
- La persona encargada del manejo de esta cuenta será de la Secretaría General.
- Cuando los gastos generados representen un 75% del valor total de caja chica, se debe realizar la reposición de caja chica.
- Si se desea incrementar el valor de la cuenta, debe ser mediante autorización y oficio del gerente general.
- Los sobrantes y faltantes de la cuenta serán imputados a la persona encargada del manejo de dicho fondo, con multa del mismo valor.
- La cuenta caja chica se saldará cada fin de año.

### **PROCEDIMIENTOS:**

- Realizar el respectivo registro contable cuando se efectuó el gasto.
- Los gastos efectuados deben tener su respectivo comprobante que lo respalde.
- Los pagos a proveedores que no emitan facturase debe emitir una liquidación de bienes y servicios.
- Se realizaran los respectivos arqueos de caja por parte de contabilidad.
- Se emitirá la respectiva acta del arqueo realizado.
- El efectivo disponible se debe conservar en una caja de seguridad.

Elaborado por: La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

**1.01.01.02. BANCOS**

Esta cuenta representa el efectivo en depósitos que posee la empresa en instituciones financieras, ya sean en cuentas de ahorro o cuentas corrientes. Aquí se registran los movimientos de valores monetarios en depósitos o retiros de las cuentas bancarias.

**CONTROL INTERNO BANCOS****POLÍTICAS**

- El giro de cheques debe hacerse con la autorización y firma autorizada, en este caso del gerente general.
- Todo cheque girado tendrá dos firmas de legalización.
- La persona encarga del manejo de la chequera debe mantener registros para constatación.
- Los depósitos deben ser realizados en forma íntegra por el auxiliar de contabilidad.
- La auxiliar contable deberá realizar las conciliaciones bancarias cada mes, o dependiendo del movimiento de la cuenta se realizarán en periodos más cortos.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Realizar las conciliaciones debidas entre libros auxiliares el libro mayor
- Los comprobantes de depósitos serán archivados cronológicamente con una copia como respaldo.
- Elaborar los comprobantes de ingresos y egresos y de la misma manera archivarlos cronológicamente.
- Si existieren diferencias al momento de realizadas las conciliaciones bancarias se deberá proceder a realizar los asientos contables necesarios.

Elaborado por: La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **1.01.02. ACTIVO EXIGIBLE**

Las cuentas por cobrar representan derechos de cobro a favor de DELTA Seguridad, a clientes, empleados, anticipos y dividendos, con tiempo temporal de cobro.

### **1.01.02. DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar son promesas de pago a favor de la empresa, originadas por las ventas de bienes o servicios objeto de la actividad de desarrolla la empresa o actividades no habitualmente del negocio.

#### **1.01.02.01. DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES**

En esta cuenta se puede conocer los movimientos por créditos otorgados a clientes, producto de la prestación del servicio de seguridad.

### **CONTROL INTERNO CLIENTES**

#### **POLÍTICAS**

- Los créditos deben ser analizados y aprobados por el gerente general, mediante oficio.
- El plazo para los créditos a clientes deberá ser mínimo 30 días.
- en caso de pago con cheque alguna cuenta de cobrar a clientes se deberá informar dicha situación.
- El departamento de contabilidad es el único autorizado para manejar los cobros, y cuando lo hagan se deberá realizar inmediatamente el depósito y de manera íntegra.

#### **PROCEDIMIENTOS**

- Elaborar y enviar en forma correcta la facturación, así como los cobros o créditos.
- Realizar en forma periódica la confirmación de saldos de cuentas por cobrar a clientes mediante escrito.
- Se identificará a los clientes que no estén cumpliendo con su promesa de pago.
- Inspeccionar los documentos que amparen los saldos de las cuentas por cobrar a los clientes.
- Constantemente se analizarán y se revisarán los vencimientos principalmente en base a la antigüedad de saldos.
- Si existieran pagos con cheque sin fondos, la cuenta seguirá registrando una cuenta pendiente y con su respectivo recargo.
- Los intereses devengados serán registrados debidamente.

Elaborado por: La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

**1.01.02.02. DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS**

Son valores a favor de DELTA Seguridad que son ocasionados por préstamos y/o anticipos de sueldos concedidos a empleadas y trabajadores.

**CONTROL INTERNO EMPLEADOS****POLÍTICAS:**

- Los anticipos no podrán tener un monto mayor al 25% del sueldo, con excepción de calamidad domestica comprobada será de hasta un 75%.
- Los anticipos serán descontados en su totalidad en el pago del sueldo.
- La concesión de préstamos serán mediante garantía.
- Los préstamos serán descontados de acuerdo a lo acordado con el trabajador con un mínimo de 30% cada mes.
- Los cobros serán manejados únicamente con depósitos a las cuentas bancarias de la empresa o con autorización previa del jefe del departamento financiero.
- Se revisara de manera continua las comprobaciones en los libros auxiliares comprobando los abonos y descuentos.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Los préstamos y anticipos de sueldos se legalizaran mediante firma del empleado con la respectiva garantía o en caso de préstamo comprobante de egreso.
- Se realizara el respectivo asiento y por ende se verá reflejado la afectación de los abonos y descuentos que se realicen.

Elaborado por: La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

**1.01.02.08. PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES**

Esta cuenta forma una reserva de los créditos que pueden ser incobrables, esta cuenta es creada mediante base legal de la Ley de Régimen Tributario Interno, esta ley permite cubrir valores de difícil cobro, con un porcentaje del 1% del total de los créditos otorgados en el ejercicio mismos que se encuentran pendientes de cobro, sin embargo dicha provisión no podrá exceder del 10% del total de las cuentas por cobrar.

**CONTROL INTERNO PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLE****POLÍTICAS:**

- Se determinará como cuenta incobrable para dar de baja aquella que conste en los registros contables de la empresa por más de cinco años, desde su vencimiento.
- Antes de dar de baja una cuenta pendiente de cobro, se debe realizar el análisis y las constataciones necesarias.
- Se dará de baja a las cuentas que se compruebe la quiebra o insolvencia del deudor.
- Se recuperarán las cuentas dadas de baja, una vez que el deudor manifieste su recuperación de su situación y cancele la deuda.
- Para el cálculo de la provisión no se tomara en cuenta el saldo de anticipo de sueldo, debido a que no representa un riesgo alto de incobrabilidad, y además no forma parte de la actividad principal de la compañía.

**PROCEDIMIENTO:**

- Realizar el registro y afectación necesaria en los registros contables.

Elaborado por: La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **1.01.03.      ACTIVOS REALIZABLES**

Son los bienes y materiales que posee la empresa y pueden llegar fácilmente a convertirse en efectivo, dentro de la empresa tenemos Inventario de Armas, Uniformes y Accesorios.

#### **1.01.03.   INVENTARIOS**

Los inventarios son activos tangibles, que se puede medir por la cantidad física que contienen las mercancías. Para algunas empresas el inventario representa el activo más importante, dependiendo de la naturaleza del negocio.

##### **1.01.03.01.   INVENTARIOS CONSUMIBLES**

Esta cuenta es importante ya que detalla el stock que tiene DELTA Seguridad en armas, uniformes y demás accesorios que utilizan sus trabajadores para desarrollar las actividades de guardianía, como tal, la principal actividad de la empresa.

#### **CONTROL INTERNO INVENTARIO CONSUMIBLE**

##### **POLÍTICAS:**

- Tener el respectivo comprobante en el caso de adquisiciones.
- El responsable del manejo de este tipo de inventarios será el jefe del departamento de operaciones.
- En caso de existir pérdida o hurto de este tipo de inventarios el custodio de la bodega será la persona responsable.

- En caso de existir pérdida o hurto, en el caso de ya haber entregado sea el uniforme, algún accesorio al personal de guardianía, este deberá responder con el valor económico, caso contrario será descontado de su rol laboral el valor que represente.
- La persona encargada del inventario, deberá mantener un control adecuado de manera que se detallen los accesorios y materiales en buenas condiciones y se debe identificar y comunicar los que se encuentran obsoletos o en mal estado.
- Se dará de baja a materiales accesorios obsoletos dañados con previa autorización del gerente general.

#### **POCEDIMIENTOS:**

- Se deberá tener un correcto almacenamiento y codificación del inventario.
- Mantener un registro del inventario, donde se registren ingresos y egresos de los materiales que forman parte de los inventarios, de manera que la presentación y afectación a la contabilidad sean la correcta.
- Semestralmente, realizar constataciones físicas del inventario.
- Cuando se realice una baja de inventarios se debe dejar constancia mediante un acta.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **1.02. Activos fijos**

En los activos fijos se entienden a todas las propiedades, bienes tanto materiales como inmateriales exclusividad de DELTA Seguridad, aprovechados para el desarrollo de las actividades que desarrolla como tal la empresa. Para clasificar a un activo como activo fijo debe tener las siguientes características; debe ser de naturaleza duradera, debe ser utilizada para el desarrollo del negocio, y no debe estar disponible para la venta.



### 1.02.01.02. ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES

Consideramos como activos fijos depreciables a los bienes que tienen varios años de vida útil, es decir una larga duración, que la compañía pueda utilizarlos para su productividad. Además estos tipos de bienes con el uso, desuso, destrucción, obsoleto, van perdiendo su valor como por ejemplo: Edificio, Vehículo, Muebles y Enseres, entre otros.

#### **CONTROL INTERNO ACTIVOS FIJOS DEPRECIABLES**

##### **POLÍTICAS:**

- Para adquirir, vender o desechar activo fijos se debe tener una autorización por parte del gerente general, previamente realizado un pedido y estudio de ser el caso.
- El responsable del activo fijo, será el personal que labore en donde se localice el activo.
- El custodio del activo firmara una acta de responsabilidad, previamente de realizado un chequeo del bien a fin de fijar la responsabilidad material correctamente.

- En caso de pérdida del bien recaerá la responsabilidad ante el custodio el bien, mismo que deberá responder económicamente por dicho bien.

##### **PROCEDIMIENTOS:**

- Las adquisiciones que se realicen deben hacerse bajo el nombre de DELTA Seguridad Cía. Ltda., con el fin que todos sus activos sean propiedad de la empresa.
- La compra de activo fijo deberá ser registrada y respaldada por parte del departamento financiero.
- Se realizara el respectivo control de los activos, comprobándolos libros mayores y auxiliares contables.
- Los activos fijos deberán utilizar una codificación de acuerdo al área de localización.
- Las compras, ventas, traslados, reparaciones de activos fijos deberán ser dados a conocer al custodio debido a que esta información es importante.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

**1.02.01.03. DEPRECIACIÓN PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO**

La depreciación es aquel valor económico dado por el proceso que sufre el activo fijo ya sea por desgaste o deterioro parcial o total en el transcurso de su vida útil.

**CONTROL INTERNO DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS****POLÍTICAS:**

- Las depreciaciones serán realizada a través del método de línea recta, debido a que la Ley de Régimen Tributario Interno lo establece.

**PROCEDIMIENTO:**

- Registrar de manera correcta el saldo de las depreciaciones en los registros contables, con el fin de que su afectación en el valor de activos fijos depreciables será el correcto.
- Realizar las respectivas conciliaciones entre el mayor general y el auxiliar para mantener los valores correctos.

Elaborado por: La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

## 2. PASIVOS

Los pasivos son todas las obligaciones o deudas que tiene la empresa con terceras personas, en otras palabras las deudas en beneficio de DELTA Seguridad.

Dentro de los estados financieros, los pasivos deben detallarse de acuerdo al orden de cómo deben atenderse o saldárselas deudas contraídas.

### 2.01. 2.01. Pasivos corriente

Los pasivos a corto plazo son obligaciones que deben ser cubiertas en un plazo no mayor a un año.

#### 2.01.01.01.01. PROVEEDORES

Esta cuenta registra las obligaciones pendientes que cuenta DELTA Seguridad con quienes le proveen de armas, uniformes y accesorias para el desarrollo de sus actividades, de esta manera obtiene los saldos de cada proveedor en el tiempo que se haya determinado o acordado.

#### **CONTROL INTERNO PROVEEDORES**

##### **POLÍTICAS:**

- Los respectivos pagos deben ser autorizados por el Gerente General de manera escrita.
- Las cancelaciones deben hacerse con cheque posfechado y cruzado y se debe comunicar previamente al proveedor.
- Las cuentas con los proveedores deberán ser cubiertas en un plazo de 30, 60, 90 o hasta de 120 días según la disponibilidad de los fondos de la empresa.

##### **PROCEDIMIENTOS:**

- Realizar la respectiva comparación y comprobación de la orden de compra, para dar paso a registrar y aceptar la cuenta por pagar.
- Llevar un registro individual de cada proveedor.
- Realizar periódicamente la revisión del mayor auxiliar y el mayor general las cuentas por pagar.
- Realizar periódicamente un análisis de los vencimientos con los proveedores, para poder realizarlos en las fechas correspondientes.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **2.01.01. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR**

En esta cuenta se registran las obligaciones que la empresa tiene con sus trabajadores, especialmente sueldos que han sido devengados pero aun no son pagados. Este valor deberá ser pagado a corto plazo a sus trabajadores ya terceros como es el caso del IESS.

### **2.01.07.PROVISIONES**

DELTA Seguridad Cía. Ltda., como empresa legalmente establecida tiene la obligación de cancelar a sus trabajadores los beneficios de Ley que corresponde, como lo es el 15% de Participación de Trabajadores, entre otros. Estos beneficios pueden ser entregados durante el transcurso del ejercicio económico, y en el mes de cancelación de dichos beneficios.

De acuerdo al mandato No. 8 es que los guardias de seguridad pueden escoger si el 15% lo percibe de la compañía de seguridad o del lugar donde presta el servicio.

#### **CONTOL INTERNO PROVISIONES**

##### **POLÍTICAS:**

- Los nuevos empleados que se integren a la empresa deberán ser afiliados y asegurados al IESS al momento de iniciadas sus labores.
- Se realizaran las provisiones cada mes, para el décimo tercer sueldo se aprovisionará del ejercicio económico del sueldo de todos los empleados la doceava parte, y de igual manera se provisionará la doceava para el décimo cuarto sueldo y la doceava parte para fondos de reserva.

##### **PROCEDIMIENTO:**

- Realizar los respectivos registros en los auxiliares contables para cada una de las provisiones que se realizan en la empresa.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

**2.01.03.01. OBLIGACIONES FISCALES**

En esta cuenta se ve representada por las obligaciones que son contraídas por la empresa por aplicación de Ley, estos rubros deben ser cancelados en centros de recaudación autorizados por la Ley, como por ejemplo la Ley de Régimen Municipal, Ley de Régimen Tributario, entre otros.

**2.01.03.01.001. IVA EN VENTAS 12%**

Este es un rubro en el cual se registran el Impuesto al Valor Agregado, proveniente de las ventas realizadas, es decir un valor a favor del estado por lo que comprende una cuenta por pagar.

**2.01.03.01.016. RETENCIÓN DEL IVA 30%**

Esta es una cuenta en la que se registran los valores que son retenidos en el momento que se realiza una compra de bienes, pues la compañía al estar obligada a llevar contabilidad tiene la obligación de actuar a su vez como Agente de Retención del Impuesto al Valor Agregado.

**2.01.03.01.017. RETENCIÓN DEL IVA 70%**

En este rubro la empresa registra únicamente los valores retenidos al Impuesto al Valor Agregado por concepto de compra de servicios.

**2.01.03.01.018. RETENCIÓN DEL IVA 100%**

En esta cuenta se retendrá en su totalidad el Impuesto al Valor Agregado por las compras o adquisiciones realizadas a través de una Liquidación de Compras y la prestación de Honorarios Profesionales.

**2.01.03.01.002. RETENCIÓN DE BIENES 1%**

Como ya sea mencionado anteriormente la compañía debe actuar con Agente de Retención, siendo en este el caso del Imputo a la Renta, por lo que aquí se registran los valores que han sido retenidos en las compras de bienes y servicios.

**2.01.03.01.003. RETENCIÓN DE SERVICIOS 2%**

En este rubro quedaran registrados los valores retenidos por concepto de mano de obra y sociedades, al momento de realizar una compra o adquisición de servicios profesionales.

**CONTROL INTERNO OBLIGACIONES FISCALES****POLÍTICAS;**

- Los valores que se recauden por conceptos d Impuesto al Valor Agregado y de la misma manera de las Retenciones del IVA y del IR, deberán ser depositados de manera íntegra en la cuenta corriente de la compañía.

**PROCEDIMIENTOS:**

- Se llevará el debido registro individual de las cuentas de Impuestos y Retenciones en los mayores auxiliares de cada uno.
- Realizar el respectivo depósito de los valores por concepto del IVA y el comprobante será archivado debidamente.
- Se entregará los comprobantes de retención a los proveedores en un plazo no mayor a 5 días y se archivarán las copias de manera cronológica.
- Las cuentas de Impuestos y Retenciones serán cerradas de manera mensual al momento de realizar la respectiva declaración juntamente con el pago respectivo.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **2.01.06. ANTICIPO DE CLIENTES**

En esta cuenta estarán representados los pagos o bonos que realicen los clientes de manera anticipada, de esta manera los clientes tendrán derecho de contar con los servicios que presta la compañía en un futuro.

#### **CONROL INTERNO ANTICIPO CLIENTES**

##### **POLÍTICAS:**

- Se receptaran por concepto de abonos hasta un 50% de anticipos.
- Al aceptarse un abono, se deberá emitir el respectivo comprobante que sustente el respectivo abono o anticipo.

##### **POCEDIMIENTOS:**

- Realizar los registros oportunos y los concernientes comprobantes de ingreso.
- Realizar y manejar registros individuales de cada cliente

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **2.02. Pasivos no corrientes**

Se entienden como pasivos a largo plazo las obligaciones que la empresa tiene con proveedores, instituciones financieras, entre otros, con un plazo mayor a un año.

#### **2.02.01. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR**

Este rubro constituye las obligaciones que tiene la empresa a un plazo mayor aun año, donde existe una promesa de pago prendaria o existen bienes e inmuebles que lo garanticen. Este tipo de obligaciones se realizan para llevar a cabo de la mejor manera sus actividades económicas.

### **CONTROL INTERNO PASIVOS NO CORRIENTES**

#### **POLÍTICAS:**

- Los préstamos serán autorizados y legalizados por parte del Gerente General y del Presidente Ejecutivo.
- Las garantías de préstamos de la misma manera deberán ser legalizado y autorizados por parte del Gerente General y del Presidente Ejecutivo.
- Para la realización de préstamos se deberá realizar un análisis y comprobación de la necesidad por la cual se lo realiza, y de la misma manera de deberá invertir.

#### **PROCEDIMIENTOS:**

- Realizar un análisis de los vencimientos para cumplirlos en las fechas adecuadas.
- Llevar un archivo y un registro de los cheques de pago, de esta manera se llevara un control adecuado.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **3. PATRIMONIO**

El patrimonio constituye el valor de los activos de la compañía realizado el descuento de las obligaciones en pasivos. Esta cuenta constituye una parte fundamental para el desarrollo de las actividades dela compañía, por tal motivo la importancia de su contabilización y su adecuado tratamiento.

#### **2.02. Capital social**

Esta cuenta representa los fondos propios con lo que cuenta DELTA Seguridad, integrado por participaciones de los socios, por las cuales tienen derecho a beneficios. El capital social está integrado por las aportaciones iniciales que se realizaron más los aumentos de capital que los socios realicen.



## **CONTROL INTERNO CAPITAL SOCIAL**

### **POLÍTICAS:**

- En caso de aumento del capital, se entregará copia a los socios, mediante oficio de autorización del Gerente General.
- El Libro de las Participaciones estará bajo custodia del Presidente Ejecutivo, y los registros serán llevados por el secretario nombrado por los socios.

### **PROCEDIMIENTOS:**

- Se llevara un registro de las aportaciones, las cuales serán registradas en los mayores auxiliares de cada uno de los socios.
- Realizar en forma íntegra los respectivos movimientos del capital social, respaldos con los documentos correspondientes.
- Los aumentos de capital serán registrados de manera inmediata, tanto en los registros contables como en el libro de participaciones, y los comprobantes de depósitos serán archivado cronológicamente de manera que afecte correctamente al capital.
- Los aumentos de Capital deberán ser inscritos en la Superintendencia de Compañías y además en el Registro Mercantil.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **3.04.3.04. Reservas**

Las Reservas se forman de una parte porcentual de las utilidades anuales que obtiene DELTA Seguridad, con el fin de salvaguardar a los socios de contingencias futuras que llegaran a perjudicar a la empresa.

### **3.04.001 RESERVA LEGAL**

Esta reserva debe ser aplicada de forma obligatoria por lo que se encuentra estipulada en la Ley. Actualmente es el 5% después de la Participación Trabajadores e Impuesto a la Renta.

### **3.04.002 RESERVA FACULTATIVA**

Esta reserva se la realiza por disposición de los socios, con la finalidad de cumplir con un objetivo específico para la adecuada marcha de la mima.

#### **CONTROL INTERNO RESERVAS**

##### **POLÍTICAS:**

- La creación o cancelación de la reserva facultativa, deberá ser por decisión de los socios mediante acta.
- La Junta General de Socios, establecerá el porcentaje, tiempo y objetivo de la creación de la Reserva Facultativa.

##### **PROCEDIMIENTOS:**

- El valor de las reservas serán utilizadas, mediante una autorización previa del Gerente General.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **3.05. Resultados**

Esta cuenta está conformada por la Utilidad o Pérdida del año anterior y de la Utilidad o Pérdida del presente ejercicio fiscal.

### **3.06.01. GANANCIAS ACUMULADAS**

En este rubro se registran las utilidades que no han sido distribuidas de años anteriores, y que se encuentran a disposición de las decisiones de los socios, con pronunciamiento previo del Gerente General.

### **3.06.02. PÉRDIDAS ACUMULADA**

En esta cuenta se registran las pérdidas de los años anteriores, las cuales deberán ser amortizadas en un plazo máximo de cinco años.

### **3.3. Resultados del ejercicio**

En esta cuenta se registran los resultados, tanto los aciertos o fracasos que DELTA Seguridad obtuvo en el actual período económico.

#### **CONTROL INTERNO RESULTADOS**

##### **POLÍTICAS:**

- Las utilidades de años anteriores que no han sido distribuidas, deberán contar con una autorización del Gerente General para ser entregada.
- La distribución de las utilidades del presente ejercicio deberá ser autorizada por escrito por el Gerente General.

##### **PROCEDIMIENTOS:**

- En la distribución de las utilidades, los socios firmarán el documento correspondiente y se entregará copias a los socios como constancia.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **3. INGRESOS**

Los ingresos son la primordial razón de las operaciones que realiza DELTA Seguridad Cía. Ltda.

#### 4.01. POR ACTIVIDADES ORDINARIAS

Esta cuenta representa en sí los montos obtenidos por la actividad en sí de la empresa, es por ello que se debe tener un adecuado manejo y tratamiento contable y de control para las cuentas que se encuentran inmersas en esta cuenta.

#### 4.02.INGRESOS POR VENTAS

La venta es un acuerdo o contrato mediante el cual DELTA Seguridad, en este caso como vendedor presta el servicio de seguridad a un cliente o comprador a cambio de un determinado valor o promesa de pago, estas ventas se las debe hacer mediante un contrato escrito. Por lo tanto esta cuenta refleja las ventas realizadas por la empresa tanto al contado como a crédito.

#### **CONTROL INTERNO VENTAS**

##### **POLÍTICAS:**

- Las ventas realizadas tanto al contado como a crédito deberán ser registradas oportunamente.
- Las ventas a crédito deberán ser autorizadas por el Gerente General, y el mismo deberá establecer los plazos de pago en acuerdo con el cliente.
- los precio de los servicios deberán ser fijados por el gerente General y la Junta General de Socios.

##### **PROECIMIENTOS:**

- Todas las ventas deberán ser registradas adecuadamente por contabilidad.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

#### 4.01.02. OTROS INGRESOS

Son ingreso que DELTA Seguridad percibe por actividades extras a la actividad principal que realiza en sí, esto ingresos no se dan con frecuencia.

### **CONTROL INTERNO OTROS INGRESOS**

#### **POLÍTICAS:**

- Las operaciones que generen ingresos que no sean representados por la actividad principal de la empresa, deberá ser autorizada por el Gerente General.
- Estos ingresos se cerraran al final de cada ejercicio para establecer el resultado del ejercicio fiscal.

#### **PRODIMIENTOS:**

- Se llevará un registro individual de cada rubro que represente ingresos extras.
- Los ingresos no operacionales se registraran oportunamente y serán registrados con los documentos de respaldo.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

## **4. GASTOS**

La cuenta Gastos es considerada como un desembolso no recuperable de dinero, utilizado para realizar pagos y cancelaciones adquiridas para el normal desarrollo de las actividades de DELTA Seguridad.

### **5.02.01. GASTOS ADMINISTRATIVOS**

El gasto de personal es un rubro necesario, debido a que mediante este se reconoce a los trabajadores por sus actividades, estos gastos se los puede controlar mediante presupuesto.

#### **5.02.01.01.001 SUELDOS Y SALARIOS**

Es el pago que se realiza al talento humano de DELTA Seguridad, en reconocimiento a la labor que desarrollan, el sueldo se establecerá de acuerdo a las funciones y

responsabilidades que desarrolle el trabajador, pero por ninguna razón este deberá ser menor al salario básico unificado.

### **5.02.01.03.BENEFICIOS SOCIALES**

Representa las bonificaciones, remuneraciones adicionales y adjuntas que por Ley se deben cancelar, como son sueldo básico, Décimo Tercer Sueldo, Décimo Cuarto Sueldo, Aporte Patronal, Fondos de Reserva y Vacaciones.

#### **CONTROL INTERNO GASTOS ADMINISTRATIVOS**

##### **POLÍTICAS:**

- Los pagos, no pagos y aumentos deberán ser autorizados por el Gerente General.
- Se cancelará los sueldos de los trabajadores mediante crédito en cuenta de ahorro.
- De ser el caso de que un trabajador no goce de vacaciones, se le serán atribuidas mediante cheque a la vista o crédito en la cuenta de ahorro.
- El valor de Fondos de Reserva será decisión del trabajador percibirlos mensualmente o de ser depositados en el IESS.
- Todos los cálculos de los beneficios sociales serán calculados en base a las disposiciones de Ley.

##### **PROCEDIMIENTOS:**

- Se elaborarán los correspondientes comprobantes de egresos, y a su vez serán archivados cronológicamente.
- Registrar de manera inmediata en los registros contables todos los gastos efectuados.
- Los controles para los sueldos serán llevados mediante Roles de Pago.
- Se realizará un análisis de los gastos efectuados, para conocer la incidencia de los mismos en la empresa.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

**5.02.01.05. OTROS GASTOS DE PERSONAL**

Los gastos administrativos registran los gastos de organización, gestión administrativa y de organización.

**5.02.01.13.001 SUMINISTROS DE OFICINA**

DELTA Seguridad al incurrir en este gasto, permite que sus trabajadores cuenten con los materiales y accesorios necesarios para poder desarrollar sus actividades.

**5.02.01.13.007 ARRIENDO DE OFICINA**

DELTA Seguridad, al no contar con su propio edificio en las diferentes sucursales, debe incurrir en este gasto, por lo que arrienda locales para su funcionamiento.

**5.02.01.12. AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES**

Son gastos que incurre la empresa por conceptos de: luz eléctrica, servicio telefónico, agua, entre otros para el desarrollo de sus actividades.

**5.02.01.15. DEPRECIACIONES**

Este es un gasto que a su vez representa una reserva para la empresa, ya que permite mantener una cierta cantidad de dinero para la adquisición de nuevos activos fijos.

**5.02.01.14 GASTO IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS**

Este gasto comprende las atribuciones que se deben cancelar por a Instituciones Públicas como por ejemplo: Servicio de Rentas Internas, Cámara de Comercio, Municipio, Cuerpo de Bomberos, entre otros.

### **CONTROL INTERNO OTROS GASTOS PERSONALES**

#### **POLÍTICAS:**

- La adquisición de suministros se realizará mensualmente, previo análisis para adquirir únicamente lo que se va a consumir.
- El pago del arriendo se lo realizará según lo establecido entre el Gerente General y el Propietario del inmueble.
- Los servicios básicos estarán en responsabilidad de la auxiliar contable, y será cancelado mensualmente, caso contrario los recargos se le serán descontados.
- Los gastos de depreciación eran realizado mensualmente de acuerdo a los porcentajes establecidos, y dicho valor ser depositado de tal manera que exista una reserva.
- Los pagos a Organismo que interviene para el normal funcionamiento de la empresa deben ser realizados según el tiempo y monto que ellos dispongan.
- Los gastos menores a \$25.00 serán realizados con la cuenta Caja Chica, caso contrario se realizará mediante cheque.

#### **PROCEDIMIENTOS:**

- Se llevara un registro década uno de los gastos, para que su control sea efectivo.
- Para todos los gastos, se realizarán los respectivos comprobantes de egreso juntamente con la retención, el original será enviada al proveedor, dentro del plazo establecido por la Ley.
- Los documentos de los gastos y los respaldos de los mismos, deberán ser archivados de manera que exista un respaldo.
- Estas cuentas se cerrarán al final de cada periodo contable, para establecer el resultado económico de la empresa.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### **HONORARIOS Y COMISIONES**

Son los gastos en los cuales la empresa incurre en supervisores para el desarrollo de sus operaciones, ya que ellos gozan de un sistema de remuneración por comisiones de acuerdo a sus logros.



### **5.02.02.003 ALIMENTACIÓN Y SIMILARES**

Son los gastos que incurre la empresa por concepto de transportes, y viáticos, debido a que por situaciones de trabajo los trabajadores tienen que transportarse a otros lugares para cumplir con sus funciones.

### **5.02.01.18.007 GASTO PUBLICACIÓN**

Este gasto permite a DELTA Seguridad a influir en sus clientes, con la posibilidad de incrementar su rentabilidad.

#### **CONTROL INTERNO GASTOS COMERCIALES**

##### **POLÍTICAS:**

- Los gastos de publicidad serán autorizados por parte del Gerente General de acuerdo con los requerimientos necesarios.
- Se requerirán los documentos que respalden el gasto.
- Para sustentar los gastos de viáticos y transporte se debe presentar una hoja de ruta de las actividades, así como los comprobantes del gasto.
- Las comisiones serán canceladas con la autorización del Gerente General.
- El valor de provisión de las cuentas incobrables se manejaran de acuerdo a lo establecido en la Ley.
- Los gastos menores a \$25.00 serán realizados con la cuenta Caja Chica, caso contrario se realizará mediante cheque.

##### **PROCEDIMIENTOS:**

- Se llevará un registro individual de cada cuenta en el mayor auxiliar.
- Se debe cerrar cada cuenta con el fin de establecer el resultado económico.
- Se emitirá los respectivos comprobantes de egresos y se los archivará cronológicamente con los respectivos documentos de respaldo.

**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

### 5.03. OTROS GASTOS

En esta cuenta se registran los gastos eventuales que la empresa incurre en forma casual y que pertenecen a ninguna de las anteriores clases.

#### 5.02.03 GASTO FINANCIEROS

Esta cuenta son gastos que DELTA Seguridad ha incurrido frecuentemente en multas e intereses por realizar tarde los pagos que por la falta de control interno administrativo y financiero.

#### **CONTROL INTERNO OTROS GASTOS**

##### **POLÍTICAS:**

- Para los gastos efectuados de manera casual se deberá crear subcuentas para el respectivo registro y control.
- Los pagos de impuestos, contribuciones y a fines se deberán pagar de manera oportuna en el tiempo establecido para no incurrir en gasto de intereses y multas.
- En caso de existir gasto por concepto de intereses y multas serán descontados al Contador General, ya que los pagos de impuestos y a fines son de su responsabilidad.
- Los pagos se realizaran mediante cheques o a través de débito bancario.

##### **PROCEDIMIENTOS:**

- Se registraran oportunamente los gastos en los registros contables juntamente con su documento de respaldo y se cerraran al final del ejercicio económico

Elaborado por: La Autora

**Fuente:** Manuales de otras instituciones y libros

## **REGLAMENTO INTERNO DEL PERSONAL**

### **ART. 1 DISPOSICIONES GENERALES**

El presente reglamento contiene las normas generales que regulan las relaciones entre DELTA Seguridad Cía. Ltda., y los colaboradores; Las disposiciones de este reglamento se consideran incorporadas en los contratos escritos o verbales que se celebren con los trabajadores y a ellas queda sometido todo el personal.

La administración de DELTA Seguridad tiene completa libertad para reducir, aumentar o realizar cualquier cambio correspondiente y necesario.

Las disposiciones señaladas en el presente reglamento deben ser conocidas y cumplidas por todos los colaboradores de la compañía.

### **ART. 2 ORDEN JERARQUICO**

El orden jerárquico para DELTA Seguridad Cía. Ltda., es el siguiente:

- ✓ Junta General de Accionistas.
- ✓ Gerente General.
- ✓ Jefes Departamentales.
- ✓ Personal Subalterno. (Auxiliares, Supervisores)
- ✓ Personal Operativo. (Guardias)

### **ART. 3 CONDICIONES DE ADMISIÓN**

Quien aspire a ingresar a laborar en DELTA Seguridad, deberá someterse al procedimiento de reclutamiento y selección:

1. Reclutamiento: Lista de aspirantes para ocupar el cargo de trabajo.
2. Selección: Análisis y calificación de los aspirantes más opcionados. Previo a la entrevista.

En caso de los guardias el personal seleccionado deberá someterse a los exámenes médicos de admisión establecidos por el Comando de Fuerzas Armadas del Ecuador para demostrar su aptitud. En caso de que el aspirante en base al resultado del examen médico, pruebas psicotécnicas, etc. no cumpla con las condiciones no podrá obtener el puesto de trabajo.

3, Instrucción: capacitación y entrenamiento a los nuevos colaboradores.

#### ART. 4 PERIÓDO DE PRUEBA

Todo trabajador que ingrese a la compañía para desempeñarse en el servicio de guardianía debe someterse a un periodo de prueba que no excederá de (30) días contados a partir de la fecha en que inicie la prestación del servicio; con el objeto de que DELTA Seguridad pueda apreciar y experimentar sus capacidades.

- a) El periodo de prueba deberá constar por escrito en el contrato de trabajo. Durante dicho lapso cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato de trabajo previo aviso y sin pago de indemnización por terminación intempestiva del contrato.
- c) Si expirado el periodo de prueba el trabajador continúa prestando sus servicios con el consentimiento expreso de la compañía, se considerará que ha sido contratado definitivamente.

#### ART. 5 INGRESO DEL PERSONAL

Al resultar seleccionado el aspirante deberá, presentar los siguientes documentos:

- a) Fotocopias de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación del último sufragio.
- b) Dos fotos tamaño carné.
- c) Certificado que acredite su nivel de estudio.
- d) Certificado del último empleador con quién haya trabajado, en donde conste tiempo de servicio y la labor ejecutada. En caso de no haber trabajado nunca, presentar referencia escrita otorgada al menos por tres personas de reconocida honorabilidad.

e) Record Policial con una fecha de expedición no superior a seis meses.

f) Libreta militar.

#### ART. 6 JORNADA DE TRABAJO

La jornada ordinaria de trabajo para todo el personal de DELTA Seguridad será de hasta ocho horas lo que serían cuarenta horas a la semana, de lunes a viernes para los administrativos y de Lunes a Domingo para el personal operativo según el lugar de trabajo, es decir a los requerimientos del cliente.

a) DELTA Seguridad realizará la organización y distribución de turnos de trabajo, de manera que ningún trabajador exceda las cuarenta horas de trabajo a la semana.

b) Las horas de trabajo, pueden ser aumentadas por DELTA Seguridad por razón de fuerza mayor y en los términos que establece el código de trabajo.

d) En caso de que la compañía necesitare de los servicios de sus trabajadores por situaciones especiales, la compañía podrá solicitar al trabajador que labore el tiempo necesario para cubrir la eventualidad suscitada por lo que se le pagaran las horas extras. Las horas extras para el personal se pagarán a partir de la hora que exceda las cuarenta horas semanales.

#### Art. 7 HORARIO DE ENTRADA Y SALIDA DEL PERSONAL

Los horarios de entrada y salida son como se indican a continuación:

**ADMINISTRATIVO Y SUBALTERNO:** Lunes a Viernes de 08.30 a.m. a 17:30 p.m.

Incluye una hora de almuerzo no computable en la jornada.

**GUARDIAS:** Turnos Rotativos de 06:30 a.m. a 14:30 p.m.; 14.30 p.m. a 22:30 p.m., 22:30 p.m. a 06: 30 a.m., de Lunes a Viernes o de Lunes a Domingo en caso necesario.

**SUPERVISORES:** Turnos Rotativos de 06:00 a.m. a 14:00 p.m.; 14.00 p.m. a 22:00 p.m., 22:00 p.m. a 06:00 a.m.; de Lunes a Domingo y dadas las características propias de supervisor en caso de ausencia de los guardias por situaciones debidamente justificadas tendrá cubrir esas vacantes o lo que se conoce como función de saca francos.

a) DELTA Seguridad realizará la organización y distribución de turnos de trabajo, a fin de que se logre operar de la mejor manera

b) El trabajador que labore por turnos continuará trabajando y no podrá abandonar su trabajo mientras no llegue el trabajador al que le corresponde el siguiente turno respectivamente, y en caso de que éste no se presente de inmediato dará aviso al supervisor.

#### ART. 8 HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

Trabajo suplementario o de horas extras es el que excede de la jornada ordinaria establecida en este reglamento y en todo caso el que excede de la máxima legal, teniendo en cuenta lo dispuesto en Código del Trabajo. (arts. 55 y siguientes)

El tiempo extra o suplementario causado en la forma reglamentaria, lo pagará DELTA Seguridad junto con el salario ordinario del periodo respectivo en que se trabajó a más tardar en el subsiguiente.

#### ART. 9 DÍAS DE DESCANSO

Serán días de descanso obligatorio remunerado los sábados, domingos y días de fiesta reconocidos como tales en nuestra el código de Trabajo, son días de descanso obligatorio remunerado según la ley:

- 1 de enero.

- 1 de mayo
- 24 de mayo
- 10 de agosto
- 9 de octubre
- 2 de noviembre
- 3 de noviembre
- 25 de diciembre;
- y además el día viernes santo.

a) En caso de que algunos trabajadores les corresponda trabajar habitualmente en días feriados según la ley, se les retribuirá el trabajo de esos días con un recargo del 100% sobre el salario ordinario en proporción a las horas laboradas y gozarán de un descanso proporcional compensatorio y remunerado en la semana siguiente, conforme al señalamiento que haga DELTA Seguridad.

b) Aquellos trabajadores que por razón del servicio u orden de la empresa deban laborar en días feriados como compensación por faltas al trabajo por ellos no laborados no se descontarán para el cálculo de vacaciones y sin derecho a remuneración adicional.

#### Art. 10 VACACIONES

Los trabajadores por cada año completo de servicios prestados gozarán de quince días consecutivos de vacaciones remuneradas.

a) La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa y ellas deben ser concedidas por medio de oficio de la compañía; todo trabajador debe solicitar las vacaciones vencidas, en caso de que no fuesen notificadas por la compañía, de manera que no se perjudique este descanso.

b) La Empresa no otorgará vacaciones anticipadas, salvo por razón válida relacionada con la prestación del servicio.

- c) Cuando por circunstancias especiales se autorice la acumulación del tiempo de vacaciones de un trabajador que realizan labores técnicas muy necesarias e impostergables, el número máximo de períodos a acumular no podrá ser superior a dos años (Art.74 Código de Trabajo). Salvo los casos excepcionales contemplados en el artículo 75 del Código del Trabajo.
- d) En los contratos a término fijo inferior a un año, los trabajadores tienen derecho a vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que éste sea.
- e) Cuando el contrato termine sin que el trabajador haya aplicado las vacaciones procede la compensación por año cumplido de servicios, y por fracción.

#### ART. 11 LICENCIAS Y PERMISOS

Por motivos justificados podrán los trabajadores solicitar permisos o licencias para no asistir al trabajo o ausentarse del mismo y en estos casos DELTA Seguridad podrá conceder permisos o licencias sin remuneración.

- a) Se concederá licencias y/o permisos en casos especiales como; para el ejercicio del derecho de sufragio, en caso de calamidad doméstica debidamente comprobada.
- b) En todos los casos la autorización de la licencia o permiso remunerado o no remunerado, requiere la solicitud al Gerente General con 24 horas hábiles de anticipación, salvo en casos de calamidad doméstica grave, en los cuales se comunicará a la brevedad posible según lo permitan las circunstancias.
- c) El tiempo de los permisos o licencias no serán cancelados en la liquidación del salario, a excepción de que el gerente autorice compensar el tiempo faltante con tiempo igual de trabajo en horas distintas de las del turno o de la jornada ordinaria de cada trabajador.
- d) Los trabajadores no pueden faltar al trabajo o ausentarse de él sin haber recibido la autorización correspondiente, salvo caso de calamidad doméstica comprobada.



- e) Los permisos para concurrir al servicio médico deben ser justificados por el trabajador mediante la presentación de la constancia de haber asistido al Instituto Ecuatoriano Seguro Social o a otra Casa de Salud.
- f) Las licencias o permisos temporales concedidos al trabajador y los días de ausencia injustificada, se descontarán del cómputo de los períodos necesarios para disfrutar vacaciones. Del total de días hábiles de vacaciones, se descontará el número de días de permiso remunerado que con cargo a vacaciones, solicitado y aceptado previamente por el trabajador.

#### ART. 12 SOBRE EL EMBARAZO

Toda trabajadora en estado de embarazo tiene derecho a la licencia remunerada de doce semanas en la época del parto, para ello la trabajadora debe presentar un certificado emitido por uno de los médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el cual debe conste el estado de embarazo de la trabajadora, el día probable de parto, además debe especificar el día desde el cual debe empezar la licencia, teniendo en cuenta que, por lo menos ha de iniciarse dos semanas antes del parto.

- a) La trabajadora que haga uso del descanso remunerado en la época previa al parto por situaciones como parto prematuro o por aborto, se otorgará la licencia, de acuerdo con la indicación del médico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- b) DELTA Seguridad está en la obligación de conceder a la trabajadora, durante los nueve meses posteriores al parto, dos horas dentro de la jornada par lactancia, sin descuento alguno del salario por dicho concepto.

#### ART. 13 ATENCIÓN MÉDICA

El trabajador que esté afectado por enfermedad, debe comunicarlo inmediatamente a la compañía, para realizar los trámites y tomar las acciones correspondientes.

- a) Cuando un trabajador se sienta enfermo el mismo día deberá comunicar al Jefe de Recursos Humanos para el trámite conveniente.
- b) Si el trabajador no diere aviso de su enfermedad, no asistiera a desempeñar sus funciones o no se sometiere al examen médico que se le haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los fines legales.

#### ART. 14 HIGIENE, SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES

Los trabajadores deberán cuidar de su higiene y presentación en particular de forma que permita un buen ambiente de trabajo, y prevenga enfermedades.

- b) Los trabajadores, especialmente los que desempeñen funciones de guardianía debe someterse a todas las medidas de seguridad que se le indiquen, a fin de evitar riesgos en el manejo de los elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.
- c) Si se trata de un accidente leve avisar al superior y acudir al Departamento de Recursos Humanos con el objeto de que se le presten sin demora los primeros auxilios.
- d) Si se trata de accidente grave pedir auxilio para el traslado al Hospital del IESS. o a la casa de salud más cercana, dependiendo de la urgencia del mismo y en caso de que el trabajador accidentado no pueda dar aviso o esté en incapacidad, su compañero de trabajo o cualquier otro trabajador que tenga conocimiento del accidente, tendrá obligación de comunicarlo inmediatamente.
- e) La compañía no responderá por ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente por el trabajador y sólo está obligada a prestar los primeros auxilios; Tampoco responderá por la agravación que se presente en el trabajador por causa de accidente o

enfermedad que el trabajador no haya dado aviso oportuno, lo haya ocultado sin o no utilice los servicios médicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sin justa razón.

f) Todos los trabajadores están obligados a tomar las precauciones que razonablemente sean las indicadas para evitar accidentes laborales.

g) Los trabajadores que desempeñan el servicio de guardianía deben utilizar el uniforme y elementos de protección personal que DELTA Seguridad entregue para las diferentes labores y cumplir cabalmente las instrucciones sobre su utilización, así como seguir a cabalidad los procedimientos específicos e instrucciones verbales que se le impartan.

#### ART. 15 PERSCRIPCIONES DE ORDEN

Los trabajadores tienen como obligación de:

a) Mantener el Respeto y subordinación a los trabajadores de niveles superiores, Respetar a sus compañeros de trabajo y procurar completa armonía tanto con superiores como con compañeros en las relaciones personales y en la ejecución de labores.

b) Guardar buena conducta en todo sentido y realizar sus actividades con espíritu de leal colaboración.

c) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y haciendo el mejor esfuerzo dentro de sus capacidades físicas y/o intelectuales.

d) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes que creyere conveniente, al Jefe de Recursos Humanos y de una manera respetuosa y fundadamente,

e) Permanecer durante la jornada de trabajo en el lugar que le corresponda según sus funciones, y no puede abandonarlo sin permiso previamente obtenido.

f) Asistir a los cursos de capacitación y prácticas en general, que DELTA Seguridad programe como mecanismos de mejoramiento en las actividades de la compañía.

- h) Ser especialmente cortés en la relación con los usuarios del servicio que presta DELTA Seguridad.

## **ART.16 PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES**

Queda expresamente prohibido a los trabajadores, además de lo establecido en el artículo 46 del Código de Trabajo, el incurrir en las siguientes conductas las cuales constituyen:

### **1. FALTAS LEVES**

- a) Los atrasos o llegada tarde por más de diez minutos sin justificación suficiente.
- b) Llegar impuntual o no asistir a reuniones convocadas por sus Superiores.
- c) Mantener conversaciones que no sean de trabajo y que impidan el regular desempeño de funciones con personal de la compañía o personal ajeno a la misma por más de 10 minutos.

### **2. FALTAS GRAVES**

- a) Faltar en cualquier forma a sus superiores y compañeros de trabajo, perjudicando el ambiente de trabajo.
- b) Sustraerse los accesorios de trabajo, así como retirarlos de las instalaciones o lugar de trabajo sin el correspondiente permiso.
- d) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de sustancias alucinógenas; ingerir bebidas alcohólicas o consumir narcóticos o estupefacientes durante la jornada laboral o dentro de las instalaciones de DELTA Seguridad y/o en el lugar de trabajo en el caso de los guardias.

Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de DELTA Seguridad, así como retirarse del trabajo, durante las horas de servicio, sin el permiso respectivo o sin causa justificada.

- e) Se considera falta grave que el trabajador que desempeña la función de guardia abandone su puesto de trabajo sin que haya llegado el trabajador que lo ha de reemplazar en cuyo caso se reconocerá las remuneraciones extraordinarias.

f) Retirar o sustraerse de la compañía cualquier documento o dar a conocer información, sin autorización de la persona facultada para darla.

g) Obrar con negligencia o descuido, imprudencia incumpliendo las precauciones de seguridad, higiene y disciplina, poniendo en peligro su seguridad, la de sus compañeros y la de sus superiores o la de terceras personas, o que amenacen o perjudique los elementos, y lugares de trabajo.

i) Rehusar sin causa justificada, a la realización de trabajo suplementario o extraordinario solicitado por DELTA Seguridad.

#### ART. 17 ESCALAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

La siguiente es la escala de sanciones disciplinarias para las faltas contempladas en el Código del Trabajo, y el presente Reglamento Interno de Trabajo:

1. Por primera vez que un trabajador incurra en un fallo, una sanción consiste en una llamada de atención verbal.
2. Por la segunda vez una sanción consiste en una llamada de atención escrita, con copia a la hoja de vida, dependiendo de la gravedad de la falta,
3. Por la tercera vez una sanción consistente en una multa, que no superará el máximo permitido legalmente, dependiendo de la gravedad de la falta, llegando hasta la suspensión definitiva de sus servicios. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria grave DELTA Seguridad llevará a cabo una investigación y análisis.

#### ART. 18 VIGENCIA DEL REGLAMENTO

El Presente reglamento estará vigente desde el día de su aprobación por parte de los Directivos de DELTA Seguridad CIA. LTDA., previa aprobación en el Ministerio de Trabajo.

## CAPÍTULO IV

### IMPACTOS

#### 4.1. Generalidades

En este capítulo se analizarán los impactos que genera la presente investigación dentro de la compañía DELTA Seguridad Cía. Ltda., en los ámbitos empresarial, laboral y económico. Para lo que se realiza la matriz de impactos, formada de la siguiente manera:

Eje vertical.- se determinará para cada área sus respectivos indicadores

Eje horizontal.- se encontrará los niveles de impactos de acuerdo a la siguiente tabla.

**Tabla 3**

***Impactos***

-3	Impacto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

A cada indicador se le asigna un valor de acuerdo con la tabla asignada anteriormente.

En la matriz, se realiza una sumatoria para conocer el total del impacto.

## 4.2. Impactos

### 4.2.1. Impacto empresarial

*Tabla 4*

*Impacto empresarial*

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Rentabilidad							X
Costos y Gastos						X	
Cumplimiento de objetivos							X
Productividad						X	
<b>TOTAL</b>						<b>4</b>	<b>6</b>

NIVEL DE IMPACTO:  $(\sum / n \text{ de indicadores}) = (10/4) = 2.5$

### Nivel Medio Positivo

Con la implementación del manual ayudará al cumplimiento de objetivos empresariales, con ello la rentabilidad de la empresa debido a que no existirá desperdicio de recursos.

### 4.2.2. Impacto laboral

**Tabla 5**

**Impacto laboral**

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Lealtad						X	
Trabajo en equipo						X	
Liderazgo							X
Optimización de recursos							X
<b>TOTAL</b>						<b>4</b>	<b>6</b>

NIVEL DE IMPACTO:  $(\sum / n \text{ de indicadores}) = (10/4) = 2,5$

#### Nivel Medio Positivo

El proyecto tendrá repercusiones en la lealtad, trabajo en equipo, liderazgo, optimizando y cuidando los recursos de la empresa.



### 4.2.3. Impacto económico

**Tabla 6**

**Impacto económico**

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Adecuada utilización de recursos							X
Rendimiento laboral							X
Aumento de ingresos/ ventas							X
Calidad en el servicio							X
Recuperación del capital						X	
<b>TOTAL</b>						<b>2</b>	<b>12</b>

NIVEL DE IMPACTO:  $(\sum / n \text{ de indicadores}) = (14/5) = 2.8$

#### Nivel Medio Positivo

Con la aplicación del Manual se ha logrado una adecuada utilización de los recursos, logrando así un rendimiento laboral eficiente brindando un servicio de calidad y de aquí parte el incremento de las ventas y por ende de los ingresos y a su vez de la recuperación del capital.

## CONCLUSIONES

- La empresa DELTA Seguridad Cía. Ltda., es una empresa líder, a pesar de ello dicha empresa no cuenta con controles administrativos y financieros que ayuden a una gestión eficiente y coordinada, además se pudieron evidenciar ciertas falencias; por ejemplo: No existe un control adecuado de los cheques. Falta de un manejo adecuado del software. No tienen información actualizada. Entrega irregular de uniformes. Comunicación deficiente en control interno, información contable que representa la realidad financiera de la empresa. El auditor de la empresa, no cumple de manera eficiente con su trabajo.
- Es necesario identificar las bases teóricas para realizar cualquier trabajo, desde los conceptos que engloban la seguridad en sí, hasta que tipos de controles existen.
- Existen varias maneras de lograr un desarrollo eficiente y eficaz en el desarrollo de las actividades de la empresa, es por ello que se han planteado sugerencias en cuanto a un manual de control interno administrativo y financiero.
- El presente manual tendrá un impacto Medio Positivo de acuerdo a que se ha analizado en el aspecto empresarial, como el cumplimiento de objetivos empresariales y con ello en la rentabilidad de la empresa debido a que no existirá desperdicio de recursos; en el aspecto laboral, las repercusiones en lealtad, trabajo en equipo, liderazgo, optimizando y cuidando los recursos de la empresa; y por último en el aspecto económico se logrará una adecuada utilización de los recursos, logrando un rendimiento eficiente y a su vez brindando un servicio de calidad, incrementando así las ventas y por ende los ingresos.

## RECOMENDACIONES

- Es imprescindible y necesario que DELTA Seguridad Cía. Ltda., aplique el Manual de Control Interno Administrativo y Financiero, ya que se convertirá en una vital herramienta para su desarrollo interno y externo, y para el fortalecimiento y posicionamiento del mercado en cuanto a Seguridad Privada.
- Brindar capacitaciones y talleres para que los trabajadores de la empresa conozcan más a fondo de las actividades que desarrolla la empresa.
- Los socios deben mantener y fortalecer el Manual de Control Interno Administrativo y Financiero, manteniendo una comunicación activa y oportuna, permitiendo que el servicio que la empresa presta como tal sea de calidad, logrando una buena participación en el mercado y a su vez mantenerse en niveles aceptables de demanda en su servicio.
- Mantener un estándar promedio para que los impactos generados por el Manual de Control Interno no bajen, al contrario se vayan incrementando de manera paulatina.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMARU, Antonio Cesar: Fundamentos de Administración, Teoría General y Proceso Administrativo; Pearson Educación de México S. A; 1ra Edición, 2009.
- ARENS, Alvin / ELDER, Randal / BEASLEY, Mark: Auditoria Un Enfoque Integral; Pearson Educación S.A., 11ma Edición; México 2007.
- BATEMAN, Shell: Administración Panorama Competitivo, Mc Graw - Hill Interamericana Editores S. A. de C.V., 6ta Edición; México 2005.
- BRAVO, Mercedes: Contabilidad General; Editorial Nuevo Día; 7ma Edición; Quito-Ecuador 2007.
- CANTÚ, Gerardo Guajardo, Fundamentos de Contabilidad; Mc Graw - Hill Interamericana Editores S: A., 1ra Edición; México 2005.
- CUMMIGS, Thomas / WORLEY, Christopher: Desarrollo Organizacional y Cambio; International Thomson Editores S.A. de C.V.; 8va Edición, México 2007.
- CHIAVENATO, Idalberto: Introducción a la teoría General de la Administración; Mc Graw - Hill Interamericana Editores S: A., 3ra Edición; México 2006.
- DAFT, Richard / MARCIC, Dorothy: Introducción a la Administración; Impresiones Edumsa S.A de C.V.; 4ta Edición ,2005.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín: Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio; Pearson Educación de México S. A; 2da Edición, 2007.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín: Organización de Empresas; Mc Graw - Hill Interamericana Editores S: A., 3ra Edición; México 2009.
- HELLRIEGEL, Jackson: Administración un Enfoque Basado en Competencias Cengage Learning Editores S. A.; 11ma Edición; México 2009.

- HERNÁNDEZ, Sergio: Administración Teoría, Proceso, Áreas Funcionales y Estrategias para la Competitividad, Graw - Hill Interamericana Editores S. A. de C.V., 2da Edición; México 2008.
- HITT, Michael / BLACK, Stewart / PORTER, Lyman: Administración; Pearson Educación de México S. A.; 9na Edición, 2006.
- JONES, Gareth / GEORGE, Jennifer: Administración Contemporánea; Mc Graw- Hill Interamericana Editores S. A.; 4ta Edición; México 2006.
- JONES, Gareth: Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones; Pearson Educación de México S. A.; 5ta Edición, 2008.
- KOONTZ, Harold/ WEIHRICH, Heinz: Elementos de Administración, Un Enfoque Internacional; Mc Graw - Hill Interamericana Editores S: A., 7ma edición; México 2007.
- LONGENECKER, Justin / MOORE, Carlos / PETTY William, PALICH, Leslie: Administración de Pequeñas Empresas, Enfoque Emprendedor; Cengage Learning Editores S.A.; 13ª Edición; 2007.
- MANTILLA, Samuel Alberto: Auditoria Financiera de PYMES; Ecoe Ediciones; 1ra Edición; Bogotá 2008.
- MANTILLA, Samuel Alberto: Control Interno Informe COSO; Ecoe Ediciones; 4ta Edición; Bogotá 2005.
- MÜNCH, Lourdes: Administración, Escuelas, Proceso Administrativo, Áreas Funcionales y Desarrollo Emprendedor; Pearson Educación de México S. A., 1ra Edición, 2007.
- ROBBINS, Stephen / DECENZO, David / MOON, Henry: Fundamentos de Administración, Conceptos Esenciales y Aplicaciones; Pearson Educación de México S. A., 6ta Edición, 2009.

- ROMERO, López Javier: Principios de Contabilidad; Mc Graw- Hill Interamericana Editores S. A.; 3ra Edición; México 2006.
- SARMIENTO, Rubén: Contabilidad General; Editorial Voluntad; 10ma Edición; Quito-Ecuador 2005.
- TORRES, Zacarías: Teoría General de la Administración; Grupo Editorial Patria S.A de C.V., 1ra Edición, 2007.
- WHEELLEN, Thomas / HUNGER, David: Administración estratégica y Políticas de Negocios Conceptos y Casos; Pearson Educación de México S. A; 10ma Edición, 2007.
- WHITTINGTON, Ray / PANY, Kurt: Principios de Auditoría; Mc Graw- Hill Interamericana Editores S. A.; 14ta Edición; México 2005.
- Código de Trabajo
- Constitución Política del Estado, Referéndum 2008.
- Ley de Compañías

### **LINKONGRAFÍA**

- [www.iess.gov.ec](http://www.iess.gov.ec)
- [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec)

# ANEXOS

## ANEXO 1 Encuesta a los clientes de la empresa delta seguridad CÍA. LTDA.



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA

ENCUESTAS A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA.

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información acerca del servicio que reciben los clientes de la empresa para la continuación de un proyecto para el mejoramiento del servicio que ofrece la empresa.

**INTRODUCCION:** estimado cliente/a ruego a usted responder con la mayor veracidad las siguientes preguntas, marcando con una X la opción que estime conveniente según su criterio.

### PREGUNTAS:

1. ¿Qué criterio tiene usted sobre el servicio que brinda la empresa DELTA Seguridad Cía. Ltda., de la ciudad de Ibarra? Señale de acuerdo a su criterio

CATEGORIAS	SELECCIÓN
Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	



2. ¿Cómo clasificaría los controles administrativo y contables que tiene la empresa?

CATEGORIAS	SELECCIÓN
Adecuados	
Poco adecuados	
Nada adecuados	

3. ¿Ha tenido usted algún problema con los servicios que presta la empresa DELTA Seguridad, en cuanto a los servicios que usted adquiere?

CATEGORIAS	SELECCIÓN
SI	
NO	

4. ¿Considera apropiado que la empresa DELTA Seguridad implante un sistema de control interno para que con ello aumente la seguridad y la calidad de los servicios que presta la empresa?

CATEGORIAS	SELECCIÓN
SI	
NO	

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 2 Encuesta a los administrativos de la empresa DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA.**



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**

**FACULTA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

**ENCUESTAS A LOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA.**

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para el desarrollo del diagnóstico situacional de la empresa DELTA Seguridad Cía. Ltda.

**INTRODUCCION:** responder con la mayor veracidad las siguientes preguntas, marcando con una X la opción que estime conveniente según su criterio.

**PREGUNTAS:**

1. ¿La empresa posee un organigrama estructural?

RESPUESTA	SELECCIÓN
SI	
NO	

2. ¿Existe un manual de funciones actualizado?

CATEGORIAS	SELECCIÓN
SI	
NO	

3. ¿Tiene la empresa reglamento interno de orden, higiene y seguridad?

CATEGORIAS	SELECCIÓN
SI	
NO	

4. Considera que la Gestión Administrativa que viene desarrollando la empresa es:

CATEGORIA	SELECCIÓN
Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

5. ¿Existe definido un proceso contable?

CATEGORIAS	SELECCIÓN
SI	
NO	

6. Según su percepción, ¿Cómo es el control contable que desarrolla la empresa?

CATEGORIA	SELECCIÓN
Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	

7. ¿Existen estados financieros del presente año?

CATEGORIAS	FRECUENCIA
SI	
NO	

8. ¿Indique qué funcionarios están involucrados en el proceso de control interno dentro de la empresa?

<b>CARGO</b>	<b>SELECCIÓN</b>
Gerente	
Jefe financiero	
Jefe de Recursos Humanos	
Jefe de compras públicas	

9. ¿Señale en qué áreas el sistema de control interno brindaría un soporte efectivo de control?

<b>CATEGORIAS</b>	<b>SELECCIÓN</b>
Administrativas/ Financieras	
Operativa	
Sistemas	
Otras	

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 3. Listado de clientes de la ciudad de Ibarra de la empresa DELTA SEGURIDAD CÍA. LTDA**

<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>RUC</b>	<b>TELÉFONO</b>
AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA	1091715321001	062600127 Ext.
BERTHA GORDILLO GORDILLO	1000304228	062950417 Ext.
CHARLOTTE ILVEM INTERNACIONAL	0919176594001	06 2 607-190 Ext.
COAC TULCAN - IBARRA	0490002669001	062 640-133 Ext.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ATUNTAQUI	1090033456001	062906162 Ext.
COOPERATIVA SANTA ANITA	1091708139001	062 916-031 Ext.
DILIPA CIA. LTDA.	1790819515001	022418640 Ext.
DIRECCION DISTRITAL 10D01 - MIES	1060037260001	062546295 Ext.
EMPRESA ELECTRICA REGIONAL NORTE S A	1090051721001	062997100 Ext.
EMAPA-I	1060031300001	062951670 Ext.
FAVEN MUEBLES	1711754703001	065001109 Ext.
GALAXI TRADE	1792147050001	Ext.
GALO ENRIQUEZ	1708215106001	062 959-809 Ext.
HIDROSERVICES	1791969421001	Ext.
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	1060003600001	062608662 Ext.
IESS DIRECCIÓN GENERAL IBARRA	1060013830001	062 956-888 Ext.
IESS HOSPITAL DE IBARRA	1060015100001	062 958-193 Ext.
IESS MONTE DE PIEDAD	1060022900001	062 952-736 Ext.
IESS SEGURO DE SALUD CENTRO AA OTAV	1060025170001	062 920-450 Ext.
ILUSTRE MUNICIPIO DE CUENCA	0160000270001	072 821-079 Ext.
INFA CARCHI	0460028490001	Ext.
INFA IMBABURA	1060029830001	062 958-315 Ext.
INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA	1560511600001	062 870-445 Ext.
ITALMOVIMENTI S.A.	1792256496001	062264283 Ext.
JURADO ARTURO FABER MIGUEL	0401109616001	062609737 Ext.
LICORAM	1791997794001	062957862 Ext.
LLANO FLORES LUIS EDUARDO	1712562774001	062954874 Ext.
MARCELO ACOSTA	1000862043001	2 951 181 Ext.
MDQ ZONA VALLE DE LOS CHILLOS	1768038860001	Ext.

MODERNA ALIMENTOS S.A	1790049795001	062605502 Ext.
MUNICIPIO DE QUITO ZONA LA DELICIA	1768041730001	022290660 Ext.
NORLLANTAS	1091719785001	062612686 Ext.
PAPELERIA ESPERANCITA	1001547585001	Ext.
PAPELERIA POPULAR	0400893152001	Ext.
PATRICIO BENAVIDEZ	1002932463	Ext.
PATRONATO MUNICIPAL IBARRA	1091706233001	062955791 Ext.
PLANIFICACION DECORACIÓN CONSTRUCCIÓN S.A PLADECO	1890048532001	992465767 Ext.
PUSDA VALLEJO CARLOS RAMIRO	1001938891	0993265155 Ext.
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN IBARRA	1060034160001	062951530 Ext.
REVELO VILLALBA FERNANDO JAVIER	1001207701001	2 952 595 Ext.
ROSAS DEL COTOPAXI	1791339649001	Ext.
SANDRA CORDOVA	0400787974	062608415 Ext.
SEGURO SOCIAL CAMPESINO DE IMBABURA	1060027460001	062 956-006 Ext.
SIERRA BOLAÑOS WILLIAM DANIEL	1003038328001	062546252 Ext.
SOCIEDAD SALESIANA EN IBARRA	1091705148001	062955633 Ext.
TATIANA ELIZABETH VASQUEZ MANTILLA	1003009675001	065001109 Ext.
TECNICENTRO	1701287128001	062 342-208 Ext.
TRADE SYSTEM S.A.	1792053137001	023971971 Ext.
TREJO ESPAÑA DIEGO JAVIER	1002149290001	Ext.
ULBIA DEL ROCIO TORRES	1002130126001	062921036 Ext.
UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA	1060028000001	062 906-124 Ext.
UNIDAD DE ATENCIÓN AMBULATORIA IESS	1060028190001	Ext.
URBANIZACION VALLE HERMOSO	1091732358001	062600815 Ext.
VALSOLAR ECUADOR S.A.	1792305454001	062643202 Ext.
VASQUIN	1091720112001	Ext.
VELASTEGUI CRUZ CRISTIAN DAVID	1802346245001	022612468 Ext.
ZAVATO S. A., EN LIQUIDACION	1791130839001	022528672 Ext.